ESTIMATES

Canadian Human Rights Tribunal

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/44-2004
ISBN 0-660-62617-9

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

105-01156/

Canadian Human Rights Tribunal

Performance Report

For the period ending March 31, 2004

Irwin Cotler
Minister of Justice

Table of Contents

Chairperson's Message 1
Management Representation Statement 3
Context 4
- Our Mandate 4
- Our Jurisdiction 4
- Our Organizational Structure 4
- Risk Management Issues 6
- Our Strategic Outcome 8
- Key Activities 8

Performance Summary 12
Performance Discussion 14
- Recent Tribunal Decisions and Results for Canadians 14
  1. Begin hearings within six months of receiving a case referral in 80 percent of cases, and render a final decision within four months of the close of the hearing in 95 percent of cases 19
  2. Undertake initiatives identified in the Tribunal's Modern Comptrollership Capacity Assessment and Action Plan 22
  3. Respond to the results of the survey conducted in 2002 on the quality of services provided to clients 23
  4. Review, and possibly develop and implement, a communications strategy to better inform the public of our unique mandate and purpose 24
  5. Continue to work, if requested, with the Department of Justice on potential amendments to the *Canadian Human Rights Act* in response to the La Forest report. 25
- Government-wide Initiatives 25
- Judicial Review in the Federal Court 25
- Pay Equity Cases 26

Annex 1: Financial Performance 28
Annex 2: Other Information 32
- Contact Information 32
- Legislation and Associated Regulations Administered 32
- Statutory Annual Reports and Other Departmental Reports 32

Chairperson's Message

The last year has been a significant one for the Canadian Human Rights Tribunal. A number of important developments will result in significant changes to the way that the Tribunal carries out its mandate.

The first of these developments is the decision of the Supreme Court of Canada regarding the Tribunal's institutional independence. Questions have existed for many years as to whether the Canadian Human Rights Tribunal enjoys a sufficient degree of institutional independence from both the government and the Canadian Human Rights Commission to be able to afford litigants appearing before the Tribunal a fair and impartial hearing. This uncertainty has resulted in numerous jurisdictional challenges being brought before the Tribunal and the courts. With the recent decision of the Supreme Court of Canada in the Bell Canada matter, the cloud surrounding the Tribunal appears to have lifted.

Changes at the Canadian Human Rights Commission will undoubtedly have a profound impact on the business of the Tribunal in the months and years ahead. The Tribunal has no control whatsoever over the number of cases that come before it for decision. The decision to refer a case to hearing is one made by the Commission. Recent changes in the Commission's approach mean that the Tribunal is projecting a tripling in its workload for 2004–2005 over that experienced in 2002–2003. This will obviously have a tremendous impact on the work of the Tribunal, and raises serious questions as to the adequacy of its current funding levels.

The decision of the Commission to limit its participation in the majority of cases coming before the Tribunal to the delivery of an opening statement also represents a significant change to the way in which human rights cases are litigated. In the past, the interest of the Commission in a particular case was often closely aligned with that of the complainant, meaning that many complainants were able to appear before the Tribunal without having to hire their own counsel. This went a long way toward levelling the playing field; most complainants are people of modest means and are simply not able to afford legal representation, whereas at the federal level, most respondents are large corporations or government departments, well-resourced and usually well-represented at Tribunal hearings.

The limited participation of the Commission at Tribunal hearings means that the majority of complainants will try to represent themselves. There is no doubt that some complainants will be daunted by this prospect and will simply abandon their complaints. Other complainants may lack the psychological, emotional or intellectual wherewithal to proceed. For these complainants — people whom the Supreme Court of Canada has described as the disadvantaged and the disenfranchised — meaningful access to the redress mechanisms established in the *Canadian Human Rights Act* may prove illusory. Cases that do proceed to a hearing will inevitably take longer to complete, as self-represented litigants struggle to cope with an unfamiliar process. This will result in a greater cost to the public purse, as well as increased expense for respondents.

The Tribunal has taken a number of steps to try to meet the challenges presented by the changes in the Commission's approach. The Tribunal has reinstated its mediation program, in order to assist parties in coming to a negotiated resolution of their dispute without the need for a Tribunal hearing. The Tribunal is also reviewing its forms and procedures to see what can be done to make the process more accessible to individuals not legally trained, while still safeguarding the fairness of the process. Consideration is also being given to the increased use of technology, such as video-conferencing, in order to assist parties who may be in geographically remote locations.

The Tribunal's role as a neutral adjudicator, however, means there are limits to what it can do without compromising its impartiality, and thus the integrity of the process. Given the current statutory framework and budgetary limitations, the actions of the Commission appear to be a well-meaning attempt to address the concerns that have repeatedly been voiced regarding the delays in the complaints process. Nevertheless, the Tribunal remains concerned that the Commission's approach will result in other types of delay, and could seriously undermine the integrity of the human rights complaints system.

In response to long-standing concerns as to the efficacy of the human rights complaints process, the *Canadian Human Rights Act* Review Panel was asked to review the current process and to recommend ways to improve the system. This Panel, under the chairmanship of the Honourable Gérard La Forest, gave the matter careful study and consulted with numerous stakeholders. In June of 2000, the Review Panel made detailed recommendations for a comprehensive overhaul of the complaints processing system.

The government has had the report of the La Forest Panel in its hands for over four years, and the time for "cut and paste" solutions is long past. Canada prides itself on its human rights record; but if the promise of equality contained in the *Canadian Human Rights Act* is to ring true, it is time for a comprehensive, well thought-out overhaul of the human rights complaints process.

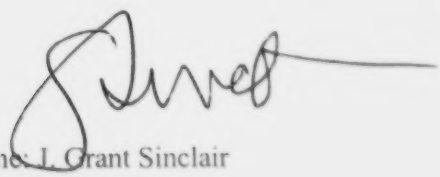
J. Grant Sinclair

Management Representation Statement

Management representation statement:

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–04 departmental performance report (DPR) for the Canadian Human Rights Tribunal.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003–04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003–04.



Name: L. Grant Sinclair
Title: Chairperson
Date: September 13, 2004

Context

Our Mandate

The Canadian Human Rights Tribunal is a quasi-judicial body that hears complaints of discrimination referred by the Canadian Human Rights Commission (CHRC), and determines whether the activities complained of violate the *Canadian Human Rights Act* (CHRA). The purpose of the Act is to protect individuals from discrimination and to promote equal opportunity.

Our Jurisdiction

The Act applies to federal government departments and agencies, Crown corporations, chartered banks, railways, airlines, telecommunications and broadcasting organizations, and shipping and interprovincial trucking companies. Complaints may relate to discrimination in employment or in the provision of goods, services, facilities and accommodation that are customarily available to the public. The Act prohibits discrimination on the basis of race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, marital status, family status, sexual orientation, disability or conviction for which a pardon has been granted. Complaints of discrimination based on sex include allegations of wage disparity between men and women doing work of equal value in the same establishment.

Parliament's passage of amendments to the Act in 1998 provided for a more highly qualified Tribunal that is generating, we believe, a more consistent body of jurisprudence through its decisions and written rulings. This development is expanded upon in the Performance Summary section of this report. In the years since the amendments were passed, we have perceived a greater acceptance of the Tribunal's quasi-judicial interpretation of the Act by the reviewing courts. Eventually, this acceptance will benefit complainants and respondents in the Tribunal process. The result will be a more timely, fair and equitable disposition of complaints at a reduced cost to the justice system.

Our Organizational Structure

Members

The Canadian Human Rights Tribunal is a small, permanent organization, comprising a full-time Chairperson and Vice-Chairperson and up to 13 full- or part-time members (see Figure 1). Under the statute, both the Chairperson and the Vice-Chairperson must have been members of the bar for more than ten years. The position of Chairperson became vacant in 2003 as a result of an appointment to the Federal Court. The Vice-Chairperson is currently performing the functions of the Chairperson.

All members besides the Chairperson and Vice-Chairperson worked part-time until December 2001, when the Minister appointed two more full-time members to the

Tribunal. These appointments greatly improved our efficiency in managing and scheduling cases. In addition to the full-time positions, six part-time members from across the country currently serve on the Tribunal.

To be eligible for appointment by the Governor-in-Council (GIC), all members of the Tribunal are required to have expertise in, and sensitivity to, human rights issues. In addition, members attend regular meetings for training and briefing sessions on such topics as decision-writing techniques, evidence and procedure, and in-depth analysis of human rights issues. Throughout their three- or five-year terms, all Tribunal members are given opportunities for professional development. The level of expertise and skill of our members is undoubtedly at the highest level it has been since the creation of the Tribunal in 1978.

Registry Operations

Administrative responsibility for the Tribunal rests with the Registry. It plans and arranges hearings, acts as liaison between the parties and Tribunal members, and provides administrative support. The Registry is also accountable for the operating resources allocated to the Tribunal by Parliament.

Corporate, Financial, Legal and Information Technology Services

Tribunal and Registry operations are supported by Corporate Services, Financial Services, Legal Services and Information Technology Services.

Corporate Services provides support to the Tribunal in facilities management, communications, material management, procurement of goods and services, information management, security, reception, and courier services. It also assists the Registrar's Office in the development and implementation of government-wide initiatives, such as the Service Improvement Initiative and Modern Comptrollership.

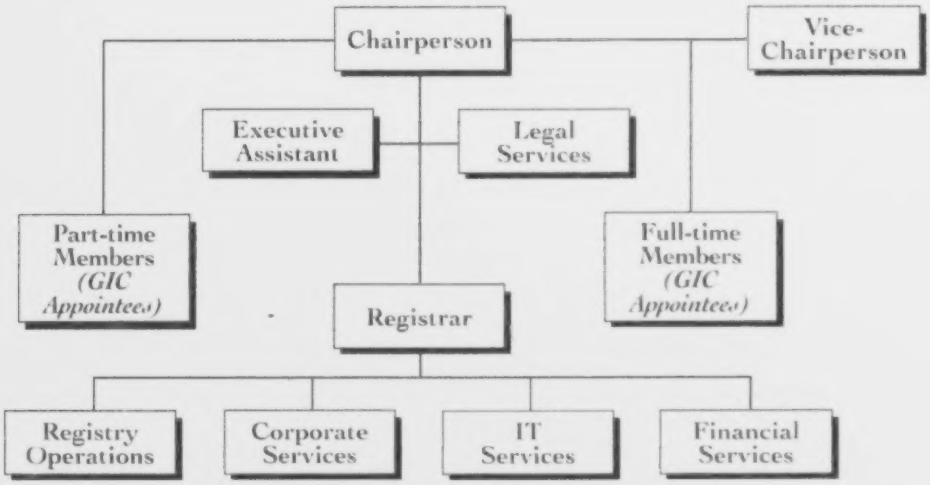
Financial Services provides the Tribunal with accounting services, financial information and advice.

Legal Services provides the Tribunal with legal information, advice and representation.

The main priority of Information Technology Services is to ensure that the Tribunal has the technology required to perform efficiently and effectively. The section advises Registry staff and members on the use of corporate systems and technology available internally and externally, and offers training. It also provides procurement and support services for all computer hardware, software and information technology services. Information Technology Services is also involved in implementing government initiatives, such as Government On-Line and the Electronic Filing Project Advisory Committee, a committee that includes government agencies involved in either court or administrative law activities.

Human resources services are contracted out to Public Works and Government Services Canada.

Figure 1. The Tribunal's Organization Chart



Risk Management Issues

The Tribunal faced risks in three major areas in 2003–2004: 1) workload issues; 2) an increase in unrepresented parties; and 3) amendments to the legislation. Developments in these areas were expected to have a substantial impact on how the Tribunal conducts its business and the Tribunal's ability to fulfill its mandate.

The following is a brief synopsis of the risks faced by the Tribunal and what is being done to address them.

Workload Issues and Unrepresented Parties

The number of cases being referred to the Tribunal has risen dramatically since 2002, when only 55 cases were referred to the Tribunal. In 2003, 130 new cases were referred and, based on the 72 complaints sent to the Tribunal during the first six months of 2004, we are projecting a further 10% increase to 145 new referrals in calendar year 2004. This is significantly higher than the average of 25 referrals per year from 1996 through 2000.

The Commission's decision in 2002 to fully participate in only 20 to 25 cases per year continues to add significantly to the Tribunal's workload. Complainants who would have relied on Commission counsel to lend support to their case are now required to conduct their cases and lead evidence by calling witnesses to prove their allegations of discrimination. Much more time is needed from Tribunal staff to explain the process to unrepresented parties and to coordinate mediation and hearing dates. In addition, the filing of documents with the Tribunal is delayed, additional case management exercises are required, and the hearings themselves generally move much more slowly.

The Tribunal has made several changes in response to the new workload. The practice of offering mediation to parties appearing before the Tribunal was reintroduced in March of 2003, after being discontinued previously for reasons that are still relevant and that are explained in past reports. The Tribunal has also adjusted operating procedures to better meet the needs of unrepresented parties; initial correspondence to the parties has been revised to ensure a better understanding of the information required by the Tribunal to process a complaint, and the members of the Tribunal have taken a more aggressive approach to case management in order to keep the process on track and to ensure that the parties meet deadlines.

Although operating policies and procedures continue to be adjusted and some new staff have been hired on a temporary basis, such a large increase in workload has meant that the Tribunal has been unable to maintain its time frames in the processing of cases. While the delays are not significant at this time, any decline in service to Tribunal clients would be unacceptable. The Tribunal is therefore monitoring its workload and procedures closely in order to ensure that the quality of services provided is not compromised. The Tribunal may require additional resources, at which time a detailed report will be submitted to the appropriate funding authorities within government. These authorities have been made aware of the Tribunal's current situation.

Legislative Amendments

Three and a half years after the *Canadian Human Rights Act* (CHRA) Review Panel recommended sweeping changes to the way the federal government enforces human rights, the Tribunal continues to await the response of the Department of Justice. *Promoting Equality: A New Vision* recommended a new process for resolving human rights disputes, one designed to end the Canadian Human Rights Commission's "monopoly on complaint processing." Chaired by a former Supreme Court of Canada Justice, the Honourable Gérard La Forest, the Review Panel proposed that public legal assistance be made available for complainants to bring their cases directly to the Tribunal. The changes would eliminate potential "institutional conflicts between the Commission's role as decision maker and advocate," according to the Review Panel.

Such profound changes would significantly transform the structure and function of the Tribunal. Not only would the increased caseload (from approximately 100 to 1,000 cases per year) necessitate the appointment of more members, but the Tribunal would also need

to increase its research and administrative capacity. Moreover, it would have to develop new methods of operation, including a new case management system and approach.

In May 2002, the Minister of Justice indicated that legislative amendments to the CHRA would be introduced in the fall of 2002, but such amendments have not yet been introduced. Much work has been done over the last year with respect to the implementation of the Review Panel's recommendations, and we continue to feel reasonably confident that we can respond in a timely fashion once the government determines the future it envisages for the Tribunal.

Our Strategic Outcome

The Tribunal's single strategic outcome is:

> Canadians have equal access to the opportunities that exist in our society through the fair and equitable adjudication of human rights cases that are brought before the Canadian Human Rights Tribunal.

Although we are pleased with the progress made since the 1998 amendments to the Act, there is still much to do in providing Canadians with the best service possible. In particular, efforts are being made to improve the efficiency of the Tribunal process and to demystify it for the average Canadian.

Key Activities

To achieve our strategic outcome, the Tribunal must perform the following key activities:

- It must revise its operating procedures;
- It must develop rules of procedure; and
- It must manage the Tribunal's workload.

Operating Procedures

In response to a significantly increased caseload and an increased frequency of unrepresented parties, the Tribunal conducted a major review of its procedures and practices in 2002–2003 with a view to simplifying them and making them more accessible to those not familiar with the quasi-judicial process. But comments from some of our clients lead us to believe that we have not yet fully met these objectives. We are continuing to monitor procedural changes closely and make further adjustments to ensure the best possible quality of service. In addition, Tribunal staff members are dedicating the necessary time to fully explain Tribunal procedures and processes to anyone who needs help.

Rules of Procedure
(www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_e.asp)

Amendments to the *Canadian Human Rights Act* made in June 1998 gave the Tribunal Chairperson the authority to institute rules of procedure governing the conduct of Tribunal hearings. This jurisdiction extends to rules governing notices to parties, summonses of witnesses, the production and service of documents, pre-hearing conferences, and the introduction of evidence.

Before publishing new rules, we introduced procedures as interim rules to assess their effectiveness. Since their introduction in 1999, our interim rules have reduced operational problems related to disclosure and have facilitated the handling of legal and procedural motions. There have been no specific challenges to the rules, indicating, to some extent, an acceptance by those who use them. The Tribunal continues to monitor the effects of the rules and to adjust them to provide the best possible service.

It was our intention during the last reporting period to submit the interim rules to the Regulatory Section of the Department of Justice for approval and publication in the *Canada Gazette*, as required under subsection 48.9(3) of the Act. However, two events brought about a change in plans.

First, it was deemed prudent to convene another meeting with counsel who appear before the Tribunal to ascertain whether any concerns about the operation of the rules had arisen since our last stakeholder consultation a few years ago. Two meetings were held: one in December of 2002 and another in January of 2003. The feedback from users led us to believe that certain modifications were necessary before submitting the rules to the Department of Justice.

Second, the decision made by the Canadian Human Rights Commission in early 2003 to limit its participation at Tribunal hearings made it necessary to further revise our rules of procedure. The previous rules assumed that the Commission would participate fully in the hearing process, and allow for the exemption of complainants from the pre-hearing pleading and from disclosure obligations if complainants wished to rely on the Commission's case.

A further revision to the rules, completed in April 2004, provides greater clarity and flexibility to reflect cases in which the complainant may be the only party leading evidence in support of the complaint, or in which the Commission's participation may be limited to a particular issue. Also included in the April 2004 revision are: changes to the way interest is awarded in respect of compensatory orders; a clarification of the scope of documentary disclosure; and a new rule providing for the addition of complainants and respondents to the proceeding. Until these changes have been tested, publication of the rules of procedure in the *Canada Gazette* would be premature.

Workload

As noted in last year's Performance Report, the Tribunal continues to experience a dramatic increase in the number of new cases being referred by the Canadian Human Rights Commission. As a comparison, 15 cases were referred in 1996, 55 in 2002, then 130 in 2003, and approximately 145 are expected in 2004. Table 1 identifies changes in the number of referrals from the Commission since 1996.

Table 1: New Cases, 1996 to 2003*

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 Projected	Totals
Human Rights Tribunals/ Panels	15	23	22	37	70	83	55	130	**145**	580
Employment Equity Review Tribunals appointed	0	0	0	0	4	4	0	0	**0**	8
Totals	15	23	22	37	74	87	55	130	**145**	**588**

*The number of cases before the Canadian Human Rights Tribunal depends entirely on how many cases are referred by the Canadian Human Rights Commission. The number of referrals since 1996 has increased. The number of referrals of human rights and employment equity cases in 2003, and the number projected for 2004, each represents a 200-percent increase over the average of 45 referrals received per year during the period from 1996 to 2002.

In response to the increase in cases referred to the Tribunal in 2002–2003, we raised the concern that if this increase were to continue, our time lines for processing cases might change and the quality of our services to Canadians would be affected. We completed a detailed analysis of our capabilities, based on existing resources, and presented our findings to the Treasury Board.

Through negotiation and cooperation, the Board responded favourably to a revised operating and business plan designed to meet our workload concerns. But while we began putting this plan into effect, our workload increased further both in terms of complaint referrals and as a result of a decrease in participation of the Canadian Human Rights Commission at hearings before the Tribunal.

The Tribunal is a small organization with very limited resources. Our ability to draw from internal resource reallocations is practically non-existent, our timelines for the processing of cases continue to be seriously challenged, and our operating and business plans may need to be revisited for further adjustment. However, we are making every effort to realize the greatest possible efficiencies from procedural revisions.

In 1996, the Tribunal's responsibilities were expanded to include the adjudication of complaints under the *Employment Equity Act*, which applies to employers with more than 100 employees. Employment Equity Review Tribunals are created as needed from members of the Tribunal. The subject of the inquiry usually relates to a review by the Tribunal of a direction given by the Commission to an employer with respect to an employment equity plan. The Tribunal, after hearing evidence and oral argument from the two parties, may confirm, rescind or amend the Commission's direction. Since the first appointment of such a tribunal in February 2000, only seven more applications have been made, and no applications were made in 2003. To date, there are no open cases, and no hearings have been held, because the parties have reached settlements before hearings commenced. The *Employment Equity Act* is scheduled for parliamentary review in 2005.

Performance Summary

Table 2: Performance Summary

Strategic Outcome

The Tribunal's single strategic outcome is:

Canadians have equal access to the opportunities that exist in our society through the fair and equitable adjudication of human rights cases that are brought before the Canadian Human Rights Tribunal.

In 2003–2004, $4,313,559 in financial resources and 26 full-time equivalents were used to achieve this outcome.

Intermediate Outcomes

- To provide clear and fair interpretation of the *Canadian Human Rights* Act and *Employment Equity Act*.
- To provide an adjudication process that is efficient, equitable and fair to all who appear before the Tribunal.
- To establish meaningful legal precedents for the use of employers, service providers and Canadians.

Immediate Outcomes

- To provide Canadians with a dispute resolution process that allows for complaints of discrimination to be heard and ruled on fairly and impartially.
- To award fair remedies as appropriate to end future discriminatory practices.
- To provide Canadians with an improved and meaningful understanding of their rights and obligations under both the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*.

2003–2004 Plans and Priorities	Results Achieved	Associated Resources
1. Begin hearings within six months of receiving a case referral in 80 percent of cases, and render a final decision within four months of the close of a hearing in 95 percent of cases;	Not fully met	N/A*
2. Undertake initiatives identified in the Tribunal's Modern Comptrollership Capacity Assessment and Action Plan;	Successfully met	$17,235
3. Respond to the results of the survey conducted in 2002 on the quality of services provided to clients;	Successfully met	N/A

4. Review, and possibly develop and implement, a communications strategy to better inform the public of our unique mandate; and	Successfully met	$23,400
5. Continue to work, if requested, with the Department of Justice on potential amendments to the *Canadian Human Rights Act* in response to the La Forest report.	N/A	N/A

Program, Resources and Results Linkages

The Tribunal has only one program: to conduct hearings and render decisions on those hearings. The following major decisions were reached in 2003–2004:

- The Federal Court endorsed a Tribunal decision that dismissed part of a complaint for abuse of process, since the same issue involving the same parties had previously been addressed in an arbitration proceeding.

- The Tribunal ordered a trucking company to develop, in consultation with the Canadian Human Rights Commission, a policy with respect to the accommodation of disabled employees. The company was further ordered to provide its senior management with training on the workings of the policy and the obligations of employers with respect to disabled employees, including the duty to accommodate.

- The Tribunal ordered an individual to shut down an Internet Web forum containing messages asserting that Jewish persons are devious and treacherous and are murderers. The individual was also ordered to cease posting additional messages of this nature on the Internet and to refrain from publicizing or referring people to where, on the Internet, such material was archived.

Planned spending for fiscal year 2003–2004 was $4,202,000. Total authorities received were $5,175,739. Actual spending in 2003–2004 was $4,313,559.

*N/A implies that no costs were incurred or that no action was required.

Performance Discussion

The mission of the Tribunal is to provide Canadians with a fair and efficient public inquiry process for the enforcement of the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*.

The Tribunal has one main responsibility: to conduct public hearings and render decisions. Its principal goals in carrying out this responsibility are to conduct hearings as expeditiously and fairly as possible, and to render fair and impartial decisions that will withstand the scrutiny of the parties involved and the courts. In other words, whatever the result of a particular case, all parties should feel they were treated with respect and fairness.

Recent Tribunal Decisions and Results for Canadians

Over the course of 2003–2004, the Tribunal issued 12 decisions with reasons that answered the question, "Did discrimination occur in this case?" Tribunal decisions put an end to disputes between complainants and respondents (subject to rights of judicial review before the Federal Court) as to whether the Act was infringed in a particular instance. The decisions also have an impact beyond the parties to the case, bringing real benefits to Canadian society as a whole.

Simply put, Tribunal decisions give concrete and tangible meaning to an abstract set of legal norms. The *Canadian Human Rights Act* (CHRA) prohibits discriminatory practices. It also offers justifications for certain conduct that may be discriminatory. But the Act does not give examples or illustrations. For that matter, the Act does not even define the word "discrimination." It is only by reading Tribunal decisions that Canadians can learn the true ambit of their rights and obligations under the legislation. In this regard, a decision dismissing a complaint is just as noteworthy as a decision that finds a complaint to have been substantiated.

The following cases serve as examples of the nature of the complaints brought before the Tribunal and the effects of Tribunal decisions on all Canadians.

Day v. *Department of National Defence and Hortie* — April 4, 2003 (Groarke)

The complainant alleged, among other things, that the individual respondent had sexually harassed her while they were both in the service of the government respondent. Partway through the hearing of the inquiry, the respondents brought an application for the dismissal of the case on the grounds that the complainant was incapable of testifying or prosecuting the complaint. The Tribunal noted the complainant's assertion in her testimony that other people had planted thoughts or phrases in her mind, certain of which related to the substance of her allegations in the case. It further noted that the complainant's conduct on the witness stand revealed disassociative states and an inability to distinguish between her own disordered perceptions and reality. Ultimately, the Tribunal was unable to assess the accuracy of her testimony and it concluded that her

psychological state, both at the time of the events she was testifying about, and at the current time, prevented her from giving testimony that could be relied upon. On the issue of the complainant's ability to prosecute the case, the Tribunal noted that she was unrepresented and yet had carriage of the complaint. It then observed that she did not have the emotional and psychological resources to participate normally in the process, regardless of any accommodation that could be extended to her. Her behaviour was irrational and she did not appreciate the consequences of the decisions she made in the context of the hearing process. Ultimately, her inability to make meaningful decisions could result in her subjecting herself to irreparable legal, psychological and emotional harm. She was thus found to be incapable of participating in the process or instructing counsel. In these circumstances, the only appropriate recourse was to dismiss the complaint; granting an adjournment to the complainant until she became competent would add an unacceptable delay to a process that had already gone on for too long. The respondents had always denied the allegations, and had had to endure their scandalous repercussions for several years. (Judicial review pending.)

Results for Canadians (Day)

Few cases pose a greater dilemma for a human rights adjudicator: on the one hand, the complainant, who has made extremely serious allegations of discriminatory (and criminal) conduct, and who is experiencing debilitating psychological difficulties, insists on proceeding with the hearing to vindicate her claim; on the other hand, the respondents raise legitimate concerns about the fundamental reliability of the testimony offered in the case against them, and of the complainant's ability to carry the case forward coherently without causing herself emotional or psychological harm. This decision highlights the Tribunal's dedication to the principle of affording parties the full and ample opportunity to tell their story. Not only are disabled persons entitled to accommodation in the activities governed by the CHRA, they are also entitled to accommodation in the very hearing process mandated by the Act. However, as elsewhere, accommodation in the hearing process cannot extend beyond the point of undue hardship; in this case, concerns about the complainant's health and the procedural fairness owed to the respondents indicated that this point had been reached. The case could not continue.

***Milazzo* v. *Autocar Connaisseur Inc.* — November 6, 2003**
(Mactavish/Deschamps/Doucet)

The complainant, a motor coach driver, was dismissed by the respondent because his urine tested positive for cannabis metabolites. He alleged that his dismissal, as well as the respondent's drug testing policy, were discriminatory in respect of disability or perceived disability. Given the complainant's denial (under oath) that he was dependent on cannabis, the Tribunal was unable to conclude that he was disabled within the meaning of the Act. Furthermore, the evidence did not even reveal any perception on the part of the respondent that the complainant was drug-dependent; the respondent fired him simply because he failed the drug test. Given these facts, the complainant's dismissal was not discriminatory. As for the respondent's policy, the Tribunal found that pre-employment testing and random testing for drugs was reasonably necessary. Less invasive measures of monitoring for possible employee impairment (such as observation by supervisors) were more expensive and less reliable, especially given the work environment of a motor coach company. On the other hand, drug testing of urine, while it did not establish that an employee was impaired on the job, was proven to assist in identifying drivers who were at an elevated risk of accident. Moreover, a drug-testing policy would deter some employees from using alcohol and drugs in the workplace, and would allow the respondent to comply with American drug-testing legislation. That said, the Tribunal found that the portion of the policy providing for summary dismissal of employees who tested positive did not provide adequate accommodation of drug-dependent persons. Such persons should be given the opportunity to rehabilitate themselves, with a view to returning to work, subject to follow-up monitoring. Accommodation should also be considered for drug-dependent individuals who tested positive in pre-employment tests. The policy was ordered to be modified.

Results for Canadians (*Milazzo*)

This decision touched on an issue that is of significant concern to Canadians in the current age of rapid technological advances: the question of workplace privacy. The Tribunal had to strike a balance between an employer's right to maintain a safe and efficient business operation and the employee's right to be free from invasive monitoring by the employer of his medical state or condition. The Tribunal recognized that where employees are in safety-sensitive positions and have a likelihood of crossing international borders, the security concerns articulate themselves differently, and employers must be given greater latitude to assure themselves that the workforce is not impaired by consumption of alcohol or narcotics. At the same time, the Tribunal was able to draw a distinction between the employer's obligation to identify impaired employees and its obligation to accommodate those whose impairment is due to a disability (drug dependence). Operational considerations did not justify the employer's summarily eliminating this latter group from its workforce.

Laronde v. *Warren Gibson Limited* — November 7, 2003 (Sinclair)

The complainant (Laronde) alleged sexual harassment and differential treatment in respect of her employment driving tractor-trailers. The Tribunal found that on two occasions the complainant was assessed with major disciplinary infractions for late deliveries. She appealed the first infraction, but her arguments were rejected by the respondent on the ground that "a late is a late." Because of this decision, she did not appeal the second infraction, even though she had an explanation for this incident. In contrast, a male driver who made a late delivery during the same month she had made her late deliveries merely received a note to file. The respondent was unable to explain this differential treatment. Moreover, the late delivery infractions played a determinative role in the respondent's subsequent decision to dismiss the complainant. On the question of sexual harassment, the Tribunal accepted that four relevant incidents occurred involving the complainant and a male co-worker: (1) he annotated her trip envelope with a suggestion that she make him coffee; (2) he related a story to other drivers (in her presence) involving a sexual encounter he had had; (3) he sent her a satellite message indicating that another driver, who was waiting to meet her, was in a state of sexual arousal; and (4) he said to others (in her absence), "I'm going to have that bitch fired. I'm tired of her being here." The Tribunal concluded, however, that these incidents were not individually severe enough to constitute sexual harassment. Further, they did not present a persistent pattern of offensive conduct as they took place over at least 18 months. Finally, the Tribunal rejected a separate allegation of differential treatment regarding the respondent's refusal to select Laronde to be an owner/operator; while the respondent's rationale in preferring the male candidates may have been questionable, it did not reveal gender bias. The complainant was awarded lost wages, damages for injury to feelings and self-respect, and hearing expenses. (Judicial review pending.)

Results for Canadians (*Laronde*)

This case had two main aspects: the allegations of differential treatment and the allegation of sexual harassment. In its analysis of the former, the Tribunal demonstrated how employer conduct might be analysed where it is asserted that a female employee is disciplined more harshly than her male colleagues. Whichever side is calling the evidence, it is important to have comparable data (i.e., as contemporaneous as possible, and of as similar conduct as can be found). Moreover, it is noteworthy that it was not enough in this case to show favouritism on the part of the employer, or unsound business decisions; there must be a nexus with the prohibited ground of discrimination alleged – in this case, sex. As for the question of sexual harassment, the Tribunal in this case explored once again the distinction between a sequence of unwelcome events having sexual overtones and the existence of a pattern of sexually harassing behaviour. In so doing, it reinforced and refined the definition of harassment, noting in particular that the total period of time over which the events occurred has a bearing on whether they effectively poisoned the complainant's working environment.

Montreuil v. *National Bank of Canada* — February 5, 2004 (Hadjis)

The complainant applied for an entry-level position as a call centre agent with the respondent and was not offered employment. She filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission, alleging that the respondent refused to employ her because she is a transsexual person, thereby discriminating against her on the ground of sex, contrary to s. 3 and 7 of the CHRA. The Tribunal applied the test developed in *Israeli* v. *Canadian Human Rights Commission* to determine whether a *prima facie* case of discrimination had been established, and found that all 4 criteria were satisfied: the complainant belongs to one of the designated groups; the complainant applied and was qualified for a job the employer wished to fill; although qualified, the complainant's candidacy was rejected; and the employer continued to seek applicants with the complainant's qualifications. The respondent offered three explanations for its behaviour: namely that the complainant was overqualified, she was self-centred and condescending, and her real motive was to use the position to promote the rights of transgendered persons. The Tribunal found that discrimination was a factor underlying the first and third explanations, but did not definitely decide on the second explanation. To find liability, it is sufficient that discrimination be one of the factors in the employer's decision not to hire the individual. The respondent's conduct was discriminatory. In particular, the respondent's apprehension that the complainant would use her job as a platform to advance a personal interest was based on unfounded speculation, and such a belief adversely singled out persons belonging to equality-seeking groups. Although no intent to discriminate was demonstrated, the intent to discriminate is not a pre-condition to a finding of discrimination. The complaint was substantiated.

Results for Canadians (*Montreuil*)

The issue of discrimination against transsexuals is still an emerging one in the field of human rights. This case was only the second one before the Tribunal to deal with the issue, and the questions it raises have not yet been explored by the higher levels of the judicial system. The Montreuil case, therefore, was a pivotal opportunity for the Tribunal to explore and report on some of the unique considerations that arise in cases involving differential treatment on the ground of gender identity. Of broader interest were the issues surrounding the appropriate posture to be adopted by those who seek equality in Canada. While the complainant in this case took pride in her role of pioneer in the full participation of transsexuals in the workforce, the respondent had reservations about her using her new job as a platform for social change. The Tribunal had to assess the often dual nature of equality-seeking activity and reconcile in the circumstances at hand the public social goal of breaking down employment barriers with the more private goal of simply obtaining an attractive job.

Performance Accomplishments

The Tribunal's Report on Plans and Priorities for 2003–2004 outlined the following major goals or targets, which would demonstrate progress in achieving our strategic outcome as stated in the "Context" section of this report:

- Begin hearings within six months of receiving a case referral in 80 percent of cases, and render a final decision within four months of the close of the hearing in 95 percent of cases;
- Undertake initiatives identified in the Tribunal's Modern Comptrollership Capacity Assessment and Action Plan;
- Respond to the results of the survey conducted in 2002 on the quality of services provided to clients;
- Review, and possibly develop and implement, a communications strategy to better inform the public of our unique mandate and purpose; and
- Continue to work, if requested, with the Department of Justice on potential amendments to the *Canadian Human Rights Act* (CHRA) in response to the La Forest report.

1. Begin hearings within six months of receiving a case referral in 80 percent of cases, and render a final decision within four months of the close of the hearing in 95 percent of cases

- Only 12 of the 28 cases that commenced hearings in 2003–2004 did so within a six-month time frame. It should be noted, however, that the greatest delays were incurred during the earliest period of the transition to the Tribunal's new procedures, revised in response to the increased workload and to changes in the Commission's level of participation in inquiries.

- Only 62 percent of the 16 decisions rendered by the Tribunal in 2003–2004 were released within a four-month time frame. We are making progress in this area and believe that we will improve our four-month release rate to 90 percent in 2004–2005.

Since January of 1998, the Tribunal has been committed to reducing the time required to complete a case to 12 months (from the date of referral to the release of a decision). Table 3 shows that there has been an overall decline in the average number of days required to process and close case files. The average number of days required to complete a case was 255 for cases begun in 2001, 214 days for 2002 cases and 202 days for cases begun in 2003. These averages were well within the one-year target.

It should be noted, however, that the time requirements have varied widely: many cases have been settled without the need for a hearing, while many cases begun in 2003 remain open. For cases requiring a full hearing and decision, the average time required to close cases that were referred in 2001 was 459 days, with six cases requiring more than one year to finalize them. In 2002, the average was 370 days, with five cases exceeding our one-year time frame. Although our performance improved in 2003 to 287 days, many cases remain active, and it is projected that time frames for completing cases referred in 2004 will still not be fully satisfactory (i.e., not all cases will be completed within a year). In a number of the longer proceedings, delays have been caused by factors beyond the Tribunal's direct control, such as requests for more time from the parties, Federal Court applications or the complexity of the cases.

Table 3. Average Days to Complete Cases, 1996 to 2003, from Date of Referral from the Canadian Human Rights Commission

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Direction to parties	22	24	40	15	7	12	8	7
Time to settle a case	170	152	245	232	230	217	196	189
To first day of hearing	234	93	280	73	213	293	257	190
Time for decision to be submitted from close of hearing	189	75	103	128	164	177	158	126
Average processing time to close file	266	260	252	272	272	255	214	202

Although the number of referrals has increased by 300 percent, from 37 in 1999 to 145 cases projected in 2004, the number of available members declined in 2003 following the appointment of our Chairperson in November 2003 to the Federal Court and the resignation of a part-time member. In addition, staff levels increased only slightly in fiscal year 2002–2003.

With the increased caseload, the Tribunal must continue to call upon part-time members more frequently than in the past to adjudicate cases, which in turn increases its operating costs and processing times. The Tribunal has asked the Minister to appoint a new Chairperson (the Vice-Chairperson is currently Acting Chairperson) and more members.

The decision of the Commission in 2002 to participate at the hearing of only 20 to 25 cases per year has increased the workload of the Tribunal dramatically in 2003–2004. Significantly more time is spent by staff in helping unrepresented complainants understand and comply with the Tribunal process for guiding their cases toward hearing. More of the members' time is needed for giving directions and for hearing cases presented by claimants who do not have the benefit of either formal legal training or legal guidance.

As stated in last year's report, the Tribunal's case management process until the winter of 2002 allowed us to schedule hearings as quickly as the parties were prepared to move forward. We regret that we have difficulty meeting this objective today, due to the dramatic increase in the number of cases, and delays that have been exacerbated by the increase in unrepresented parties.

To date, we have not received any complaints about delays in moving cases through the system. In part, this is because the lawyers who will be present at a hearing do not usually become involved in the case until after it is referred to the Tribunal by the Canadian Human Rights Commission. For the process to be meaningful and effective, parties must be given sufficient time to prepare complete, well thought-out cases. New procedures were introduced in 2003, incorporating questionnaires. These allowed the scheduling process to be completed within four to six weeks after a case was referred by the Commission. While this procedure offered a temporary solution to the large influx of new cases being referred to the Tribunal, early involvement by a member will likely become a necessity to help resolve a logjam at the front end of new cases. We will be investigating this approach to more active case management in the near future, to the extent that Tribunal members, who are fewer in number now, are able to contribute.

Also noted in last year's report was that the Tribunal hoped to improve upon the rate at which it renders decisions within four months of the close of a hearing. In 2002–2003, 78 percent of decisions were rendered within that time frame. In 2003–2004, that rate declined to 62 percent, mostly as a consequence of the lower number of members available to take cases and the increased amount of their time spent on cases in which the parties were unrepresented. It is expected that the recent changes made to the Tribunal's procedures, in conjunction with an enhanced case management approach to guiding the inquiries, will help to improve this rate to 90 percent in 2004–2005 (see Risk Management Issues, above).

The rates of privately settled cases and mediated case settlements observed in the past two years held relatively steady in 2003. The Commission, after referring complaints to the Tribunal, continues to settle many cases either through Tribunal mediation or independent settlement discussions. In 2003, cases resolved before the commencement of a hearing continued at a rate of about 73 per cent. With the reintroduction of Tribunal mediation, the settlement of cases — independent of the Tribunal but through the Commission — has dropped sharply, as expected. Table 4 outlines the rate of settlement from 1995 to 2003.

Table 4. Rates of Settlement, 1995 to 2003*

Year of Referral	No. of Cases	Settled	Hearing Commenced	Pending	Percentage Settled**
1995	26	11	14	1	42.3
1996	15	4	11	0	26.7
1997	22	18	4	0	81.8
1998	18	11	7	0	61.1
1999	35	26	8	1	74.3
2000	70	47	21	2	67.1
2001	83	66	13	4	79.5
2002	55	32	21	1	58.2
2003	130	49	18	56	37.7
Total	**454**	**264**	**117**	**65**	**58.1**

* Does not include withdrawn or discontinued cases.
** Prior to commencement of hearing. Does not include pending cases.

With the increase in settled cases (i.e., to 49 from 32) average case costs declined in 2003 since mediations cost less than full hearings. As noted in the attached financial statements, this has left the Tribunal with a surplus in its operating budget for 2003–2004. Such a surplus is not expected in 2004–2005 because of the continued increase in cases referred by the Commission, the increased efforts required of Registry staff in assisting unrepresented parties, and payments of cancellation fees to professionals whose services are not needed when settlements are reached at the last minute.

2. Undertake initiatives identified in the Tribunal's Modern Comptrollership Capacity Assessment and Action Plan

Tribunal senior management is committed to implementing modern management practices that are compatible with the government-wide Modern Comptrollership Initiative. We feel this initiative will enable the Tribunal to improve its management framework for providing all Canadians with an effective and efficient human rights adjudication process.

A capacity assessment was conducted in June 2002 and an action plan was developed in November 2002. (These documents are available at: www.chrt_tcdp.gc.ca/about/reports_e.asp.) The capacity assessment provided the Tribunal with an analysis of its strengths and identified areas requiring special attention. The action plan set out the necessary steps for improving management practices.

Action plan items that were completed during the reporting period included:

- the preparation of a departmental policy on values and ethics;

- a complete inventory of all assets, furniture and equipment that will be regularly updated;
- the posting of information on our intranet site to communicate with staff on a wide variety of subjects, including Modern Comptrollership;
- an employee survey, conducted in the fall of 2003, with results distributed to all staff in March 2004 (employee satisfaction was at such high levels that no action for improvement was required at this time);
- the development of new reports to provide a greater number of users with up-to-date financial information; and
- the participation of key staff in training related to Modern Comptrollership.

The completion of these activities assisted the Tribunal in strengthening modern management practices that will provide Canadians with better programs, services and public policies.

3. Respond to the results of the survey conducted in 2002 on the quality of services provided to clients

Over the past two years, the Tribunal has carried out many changes to its public information to better serve its clientele. These include a complete redesign of our Web site, with upgraded search capabilities and new information, a guide on how the Tribunal operates, revised operating procedures and mediation services. A media kit was also completed in 2003–2004 to help unrepresented parties understand the Tribunal process.

We have not completed any formal studies or reviews with regard to our central mandate, which is to conduct fair and impartial hearings. Informal feedback from our clientele continues to indicate that Registry services are meeting the needs of parties.

In accordance with the government's initiative on service delivery, we conducted a survey in the fall of 2002, based on the Common Measurements Tool developed by the Treasury Board. The survey was administered to the Tribunal's primary clientele: complainants, respondents, complainant counsel, respondent counsel and counsel for the Canadian Human Rights Commission. The results of the survey showed that the level of satisfaction with the services provided by the Tribunal was 73 percent. The survey demonstrated that the Tribunal was doing very well in all areas assessed by the Common Measurements Tool, except perhaps in its communication about hearing services, with which only 60 percent of respondents were satisfied. The Tribunal completed an information pamphlet in 2003 that explains the Tribunal process, the Tribunal's mandate, and how this mandate is different from the Commission's mandate. A media kit was completed in 2003–2004 containing information to help unrepresented parties understand the Tribunal process. In addition, two guides produced in 2002 explain the entire case process in non-legal language *Canadian Human Rights Tribunal — Helping to Ensure Canadians' Right to be Heard* and *What happens next? — A Guide to the Tribunal Process*. Copies of the former can be requested from the address cited at the end of this report. The latter is available on the Tribunal's Web site at:

www.chrt_tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_e.asp. We are confident that these documents will help increase the level of satisfaction with information provided by the Tribunal.

The Tribunal engaged a firm to conduct an analysis of its communication tools and strategies. The Tribunal will be developing a formal communications plan to better respond to its clients' needs and to clarify its role.

The Tribunal has decided not to hold another survey at this time, though the guidelines for the Service Improvement Initiative suggest this be done (see Government-wide Initiatives, below). The decision stems from concerns as to the validity of conclusions based on responses from the small number of clients who would be available for a survey. The Tribunal decided that a period of at least two years was needed to establish a client base sufficient for the purpose of deriving meaningful conclusions from the results of a survey. Informally, the Tribunal has received very few complaints.

The Tribunal's Web site has been redesigned to better serve the needs of Canadians and to meet the requirement that all government Web sites have a "common look and feel." The site provides a wide range of information on the current activities of the Tribunal, such as case information, rulings and decisions issued by the Tribunal, rules and procedures, mandatory reporting documents, and reports on various government-wide initiatives. The Tribunal plans to continue improvements to its Web site, in keeping with enhancements in technology and with our growing awareness of the information needs of our clients, especially those who are without legal representation.

4. Review, and possibly develop and implement, a communications strategy to better inform the public of our unique mandate and purpose

Interest in the Tribunal's Web site, from the general public as well as from members of the legal, academic and human rights communities, continues to grow. Use of the Web site has nearly tripled since 1998, rising from an average of 800 visitors per week to an average of 300 per day. The Web site offers quick access to decisions and procedural rulings, to general information about the Tribunal, and to public documents such as annual and financial reports. The essential information that Canadians want to know about the Tribunal — how it works, and what decisions the Tribunal has made related to grounds of discrimination or types of discriminatory practices — is easily accessible. As indicated earlier in this report, we will continue to improve and update the site.

5. Continue to work, if requested, with the Department of Justice on potential amendments to the *Canadian Human Rights Act* in response to the La Forest report

The Department of Justice has not moved forward with the drafting of proposals for amendments to the CHRA. There have been some preliminary discussions, but we do not anticipate any substantive consultation until some time in 2004–2005. The Tribunal has, nevertheless, begun preliminary work on various scenarios that might evolve from the La Forest report and is ready to work on this initiative with the Department of Justice, if requested to do so.

Government-wide Initiatives

The government has directed departments and agencies to undertake the following major initiatives: Government On-Line, Service Improvement and Modern Comptrollership (see performance indicator 2 in this section for Modern Comptrollership).

Government On-Line

We redesigned the Tribunal's Web site to meet the government-wide "common look and feel" requirements, which allow users of all government Web sites to navigate more easily and efficiently through vast amounts of information.

Service Improvement

A client satisfaction survey administered during the fall of 2002 yielded some encouraging news. The final report analyzing survey results, completed at the beginning of January 2003, showed an overall client satisfaction level of 73 percent. This finding places the Tribunal among the most responsive private and public sector service providers, based on the survey *Citizens First 2000*. The Tribunal has begun to develop a strategy to identify priorities and respond to concerns identified in the survey. Some of the initiatives currently under way and/or implemented have been reported above, under performance indicator 4 of this section. The results of the survey are available on the Tribunal Web site at www.chrt_tcdp.gc.ca/about/reports_e.asp.

Judicial Review in the Federal Court

Of the 12 decisions rendered by the Tribunal in 2003, four have been challenged by way of application to the Federal Court of Canada (see Table 5). All four applications remain to be decided.

Table 5. Judicial Review of Tribunal Decisions, 2000 to 2003

	2000	2001	2002	2003	Total
Cases referred to the Tribunal	70	83	55	130	338
Decisions rendered*	5	18	12	12	47
Decisions challenged					
• upheld	1	3†	2	0	6
• overturned	1	3‡	2	0	6
• challenge withdrawn or dismissed for delay	1	1	1	0	3
• still pending	0	0	0	4	4
Total challenges	3	7	5	4	19

* The cases included in this entry are those for which the Tribunal wrote and submitted a final judgment. They do not include complaints that were withdrawn or settled.
† In one of these cases, the Tribunal's decision was upheld on two separate challenges.
‡ In one of these cases, the Tribunal's decision was upheld on one issue and overturned on the other.

Between January and March of 2004, four decisions were rendered by the Tribunal; two of these have been challenged in the Federal Court, and the court has not yet rendered decisions.

Pay Equity Cases

Hearings in the Tribunal's two major pay equity cases continued through 2003–2004. These cases continued to occupy a substantial share of the Tribunal's time and resources (see Figure 2).

Public Service Alliance of Canada (PSAC) v. *Canada Post*

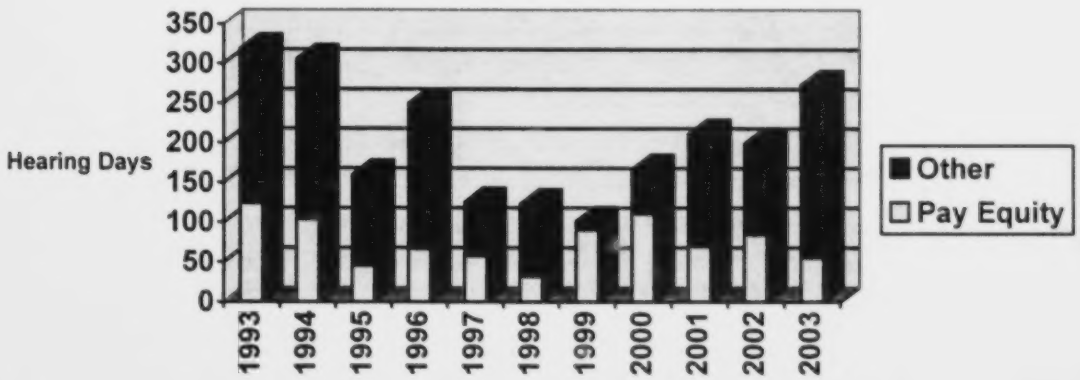
This is the Tribunal's longest-running case, comprising a total of 415 hearing days since 1992. All parties finished presenting their evidence in 2002. Written final submissions were completed early in 2003. Final arguments were heard through June, for a total of 30 hearing days in 2003. A final decision in this matter was delayed as a result of a judicial review challenge on a narrow legal issue. This issue has now been decided on appeal and a final decision in this case is expected by the end of fiscal year 2004–2005.

Canadian Telephone Employees' Association (CTEA) et al. v. *Bell Canada*

Hearings in this case continued throughout 2003–2004, resulting in 49 hearing days, for a total of 196 since hearings began in 1998. A notable change took place in this case in

October 2002, when the CTEA withdrew its complaint against Bell Canada. The complaints of the Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada and Femmes-Action continued to stand. Also noteworthy is the Supreme Court of Canada's decision, rendered in 2003, which dismissed Bell Canada's appeal in regard to the Tribunal's independence and impartiality. Hearings in this case are expected to continue for two to three years.

Figure 2. Number of Hearing Days per Year



Note: Pay equity cases include *PSAC* v. *Treasury Board*, *PSAC* v. *Canada Post Corporation*, *CTEA et al.* v. *Bell Canada* and *PSAC* v. *Government of the Northwest Territories*.

Annex 1: Financial Performance

Canadian Human Rights Tribunal	
Planned Spending	$4,202,000
Total Authorities	*$5,175,739*
2003–2004 Actuals	$4,313,559

The Tribunal spent less than it was allotted in 2003–2004, lapsing approximately $144,346 in pay equity funding and $717,834 in operating funding.

This was due mainly to an increase in 2003 in the number of cases settled before reaching the hearing stage. The Tribunal's largest area of expenditure is directly attributable to the cost of conducting hearings. With the unanticipated increase in settlements, the total number of hearing days and related expenses were lower than forecast, resulting in a lapse in operating funding.

Financial Summary Tables

The following tables are relevant to the operations of the Canadian Human Rights Tribunal:

1. Financial Requirements by Authority
2. Departmental Planned versus Actual Spending
3. Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending
4. Resources Used to Achieve Outcomes

Financial Table 1

Financial Requirements by Authority (in millions of dollars)				
		2003–2004		
Vote		Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal				
15	Operating expenditures	3.9	4.9	4.0
(S)	Contributions to employee benefit plans	0.3	0.3	0.3
	Total Department	4.2	5.2	4.3

Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Total authorities were greater than planned spending because the Tribunal obtained additional funding for the ongoing pay equity cases, funding for the continued implementation of the Modern Comptrollership Initiative and for compensation adjustments, and because the Tribunal carried forward unspent parliamentary appropriations from the previous year.

Financial Table 2

Departmental Planned versus Actual Spending (in millions of dollars)			
	2003–2004		
Business Lines	Planned	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal			
FTEs	26	26	26
Operating	4.2	5.2	4.3
Capital	—	—	—
Voted Grants and Contributions	—	—	—
Subtotal Gross Voted Expenditures	*4.2*	*5.2*	*4.2*
Statutory Grants and Contributions	—	—	—
Total Gross Expenditures	*4.2*	*5.2*	*4.3*
Less:			
Respendable Revenues	—	—	—
Total Net Expenditures	**4.2**	**5.2**	**4.3**
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues	—	—	—
Cost of services provided by other departments	0.7	0.7	0.7
Net Cost of the Program	**4.9**	**5.9**	**5.0**

Financial Table 3

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (in millions of dollars)					
			2003–2004		
	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal	3.5	3.7	4.2	5.2	4.3
Total	3.5	3.7	4.2	5.2	4.3

Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.

Financial Table 4

Resources Used to Achieve Outcomes (in thousands of dollars)	
Activity	Strategic Outcome — to guarantee access to equal opportunities
Pay Equity Hearings	594
All Other Hearings	2,051
Management and Administration	1,669
Total	**4,314**

Notes
- Costs for hearings include direct costs related to conducting the hearings, including salary costs of staff and full-time members.
- Administration includes all activities not directly related to conducting hearings, such as the Registrar, Corporate Services, Information Technology and Legal sections. This figure includes one-time costs for office relocation of $209,212.
- All allotments lapsed funds for 2003–2004.

Annex 2: Other Information

Contact Information

Gregory M. Smith, Registrar
Canadian Human Rights Tribunal
160 Elgin Street
11th floor
Ottawa, Ontario
K1A 1J4

Tel: (613) 995-1707
Fax: (613) 995-3484

e-mail: registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Web site: http://www.chrt-tcdp.gc.ca/

Legislation and Associated Regulations Administered

The appropriate Minister is responsible to Parliament for the following Acts:

Canadian Human Rights Act (R.S. 1985, CH–6, amended)
Employment Equity Act (S.C. 1995, C.44, given assent on December 15, 1995)

Statutory Annual Reports and Other Departmental Reports

The following documents can be found on the Tribunal's Web site:

Annual Report (1998, 1999, 2000, 2001, 2002 and 2003)
Report on Plans and Priorities (2003–2004 Estimates)
Rules of Procedure

BUDGET DES DÉPENSES

Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/44-2004
ISBN 0-660-62617-9

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

pour la période se terminant le 31 mars 2004

Irwin Cotler
Ministre de la Justice

Table des matières

Message du président 1
Déclaration de la direction 3
Contexte 4
- Notre mandat 4
- Notre compétence 4
- Notre structure organisationnelle 4
- Gestion du risque 7
- Notre résultat stratégique 9
- Activités clés 9

Sommaire du rendement 13
Discussion sur le rendement 15
- Décisions récentes du Tribunal et résultats pour les Canadiennes et les Canadiens 15
  1. Commencer les audiences dans les six mois suivant la réception d'une affaire dans 80 p. 100 des cas et rendre une décision finale dans les quatre mois suivant la fin des audiences dans 95 p. 100 des cas. 21
  2. Entreprendre les initiatives cernées dans l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne et le Plan d'action du Tribunal 24
  3. Donner suite aux résultats du sondage mené en 2002 sur la qualité des services aux clients. 25
  4. Examiner la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de communication pour mieux informer le public de notre mandat unique et de notre raison d'être. 27
  5. Continuer à travailler, au besoin, avec le ministère de la Justice à la modification de la LCDP en réponse au rapport La Forest 27
- Initiatives à l'échelle du gouvernement 27
- Contrôle judiciaire à la Cour fédérale 28
- Cas d'équité salariale 29

Annexe 1 : Rendement financier 30
Annexe 2 : Renseignements supplémentaires 34
- Personne-ressource 34
- Lois et règlements connexes administrés 34
- Rapports annuels et autres rapports du Tribunal 34

Message du président

La dernière année a été marquante pour le Tribunal canadien des droits de la personne. Un certain nombre de réalités nouvelles et importantes entraîneront de profondes modifications dans la façon dont l'organisme s'acquitte de son mandat.

La première de ces nouvelles réalités est la décision de la Cour suprême du Canada en ce qui concerne l'indépendance institutionnelle du Tribunal. Pendant plusieurs années, on s'est demandé si le Tribunal canadien des droits de la personne jouissait d'un degré suffisant d'indépendance institutionnelle, par rapport au gouvernement et à la Commission canadienne des droits de la personne, pour offrir aux plaideurs comparaissant devant lui une audience juste et impartiale. Cette incertitude a suscité un grand nombre de contestations sur des questions de compétence devant le Tribunal et les cours. Grâce à la récente décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Bell Canada*, l'incertitude semble s'être dissipée.

Les changements survenus au sein de la Commission canadienne des droits de la personne auront certainement une incidence profonde sur les activités du Tribunal au cours des mois et des années à venir. Le Tribunal n'a aucun contrôle sur le nombre de cas dont il est saisi et pour lesquels il doit rendre une décision. C'est la Commission qui décide du renvoi d'une cause pour audience. Par suite des récentes modifications apportées à l'approche adoptée par la Commission, le Tribunal s'attend à ce que sa charge de travail en 2004-2005 soit trois fois plus élevée qu'en 2002-2003. Cette augmentation aura sans contredit d'énormes répercussions sur les travaux du Tribunal, et elle soulève d'importantes questions quant à la suffisance de ses niveaux de financement actuels.

La décision de la Commission de limiter sa participation au prononcé d'un exposé préliminaire et ce, dans la majorité des cas portés devant le Tribunal, représente également une modification importante à la façon dont sont traitées les causes relatives aux droits de la personne. Par le passé, l'intérêt de la Commission dans une cause donnée était souvent étroitement lié à celui du plaignant. Nombre de plaignants étaient donc en mesure de comparaître devant le Tribunal sans devoir embaucher leur propre conseiller juridique. Ce facteur a grandement contribué à égaliser les chances; la plupart des plaignants sont des gens qui n'ont pas les moyens de se payer une représentation juridique, alors qu'à l'échelon fédéral, la plupart des intimés sont de grandes sociétés ou encore des ministères bien nantis et généralement bien représentés aux audiences du Tribunal.

La participation limitée de la Commission aux audiences du Tribunal signifie que la majorité des plaignants tenteront de se représenter eux-mêmes. Il n'y a aucun doute que cette perspective effraiera certains d'entre eux et qu'ils abandonneront tout simplement leur plainte. D'autres pourraient ne pas avoir les capacités psychologiques, émotionnelles ou intellectuelles pour agir. Pour ces plaignants – ces gens que la Cour suprême du Canada a décrits comme défavorisés et démunis –, le véritable accès aux mécanismes de

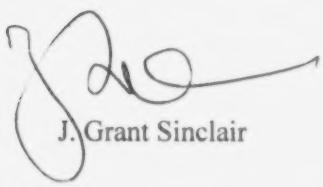
recours établis par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* pourrait s'avérer illusoire. Compte tenu des difficultés que devront surmonter les plaideurs qui assureront eux-mêmes leur représentation dans un processus qu'ils ne connaissent pas bien, il faudra inévitablement plus de temps pour traiter les causes qui feront l'objet d'une audience. Cette situation entraînera des coûts supplémentaires pour le trésor public et pour les intimés.

Le Tribunal a pris un certain nombre de mesures afin de relever les défis inhérents au changement d'approche de la Commission. Ainsi, il a rétabli son programme de médiation dans le but d'aider les parties à régler leurs différends par la négociation, sans devoir se présenter devant le Tribunal. Il examine également de près ses formulaires et ses procédures afin de déterminer ce qui pourrait être fait pour que le processus soit plus accessible aux personnes sans formation juridique, tout en sauvegardant l'équité du processus. Il envisage également d'utiliser davantage la technologie – par exemple, la vidéoconférence – pour aider les parties qui se trouvent dans des régions éloignées.

Toutefois, en raison du rôle d'arbitre impartial du Tribunal, il y a des limites à ce qu'il peut faire sans pour autant compromettre son impartialité et, du même coup, l'intégrité du processus. Étant donné le cadre législatif et les limites budgétaires actuels, les mesures prises par la Commission semblent être une tentative bien intentionnée de traiter des préoccupations qui ont été exprimées à maintes reprises relativement aux délais dans le processus de plainte. Le Tribunal s'inquiète néanmoins du fait que l'approche de la Commission pourrait occasionner d'autres genres de délais et miner sérieusement l'intégrité du processus de plaintes en matière de droits de la personne.

En réponse aux préoccupations de longue date relativement à l'efficacité du processus de plaintes en matière de droits de la personne, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a été chargé de réviser le processus en place et de recommander des moyens d'améliorer le système. Ce comité, sous la présidence de l'honorable Gérard La Forest, a étudié soigneusement la question et consulté de nombreuses parties intéressées. En juin 2000, il a présenté des recommandations détaillées en vue d'une refonte complète du système de traitement des plaintes.

Le gouvernement a le rapport du Comité de révision entre les mains depuis plus de quatre ans, et l'époque des solutions de rapiéçage est révolue. Le Canada est fier de son dossier en matière de respect des droits de la personne, mais pour que la promesse d'égalité formulée dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* soit tenue, il faut procéder à une refonte complète et réfléchie du processus de plaintes en matière de droits de la personne.



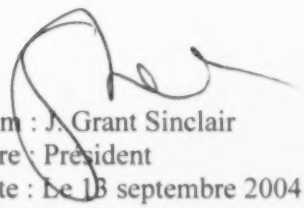
J. Grant Sinclair

Déclaration de la direction

Déclaration de la direction :

Je présente, aux fins de dépôt au Parlement, le rapport ministériel sur le rendement 2003-2004 du Tribunal canadien des droits de la personne.

Ce rapport a été préparé en s'inspirant des principes de présentation des rapports et autres exigences contenus dans le *Guide pour la préparation de rapports ministériels sur le rendement 2003-2004*. Il représente, au meilleur de ma connaissance, un portrait complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisme pour l'exercice 2003-2004.



Nom : J. Grant Sinclair
Titre : Président
Date : Le 13 septembre 2004

Contexte

Notre mandat

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme quasi judiciaire qui entend les plaintes de discrimination que lui renvoie la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et détermine si les activités faisant l'objet de plaintes contreviennent à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). Cette loi a pour objet de protéger les particuliers contre la discrimination et de promouvoir l'égalité des chances.

Notre compétence

La Loi s'appl
sociétés d'Éta
aériens, aux o
de transport n
discriminatio
ou de moyens
discriminatio
l'âge, le sexe,
déficience ou
comprennent
exécutent un

L'adoption d
tribunal plus
selon nous, à
décrit de faço
Au cours des
plus grande a
Loi donnée p
plaignants et
rapide, juste

Notre structure organisationnelle

Membres

Le Tribunal c
comprenant u
temps plein c
doivent avoir
devenu vacan
président qui

Tous les membres, à l'exception de la présidente et du vice-président, ont travaillé à temps partiel jusqu'en décembre 2001, date à laquelle le ministre a nommé deux membres à temps plein. Ces nominations ont grandement amélioré notre capacité de gérer et de planifier les causes de façon efficace. Outre les postes à temps plein, le Tribunal compte six membres à temps partiel représentant toutes les régions du pays.

Pour pouvoir être nommés par le gouverneur en conseil (GC), tous les membres du Tribunal doivent posséder des compétences et faire preuve d'ouverture d'esprit par rapport aux questions des droits de la personne. De plus, les membres participent à des rencontres régulières de formation et à des séances d'information sur des sujets tels que les techniques de rédaction des décisions, la preuve et la procédure, et l'analyse en profondeur des questions relatives aux droits de la personne. Au cours de leur mandat de trois ou cinq ans, tous les membres du Tribunal ont accès à des possibilités de perfectionnement professionnel. Le niveau d'expertise et de compétences de nos membres est sans contredit le plus élevé depuis la création du Tribunal en 1978.

Activités du Greffe

Le Greffe assume la responsabilité administrative du Tribunal. Il planifie et organise les audiences, sert de liaison entre les parties et les membres du Tribunal et assure le soutien administratif. Le Greffe gère également les ressources opérationnelles allouées au Tribunal par le Parlement.

Services organisationnels, Services des finances, Services juridiques et Services de technologie de l'information

Les activités du Tribunal et du Greffe sont appuyées par les Services organisationnels, les Services des finances, les Services juridiques et les Services de technologie de l'information.

Les Services organisationnels fournissent un appui au Tribunal en ce qui concerne la gestion des installations, les communications, la gestion du matériel, les achats de produits et de services, la gestion de l'information, la sécurité, la réception et les services de messagerie. Ils aident aussi le Tribunal à travailler dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre d'initiatives à l'échelle du gouvernement, par exemple l'Initiative d'amélioration des services et l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur.

Les Services des finances fournissent au Tribunal des services de comptabilité ainsi que des renseignements et des conseils financiers.

Les Services juridiques fournissent au Tribunal des renseignements, des conseils et des représentations juridiques.

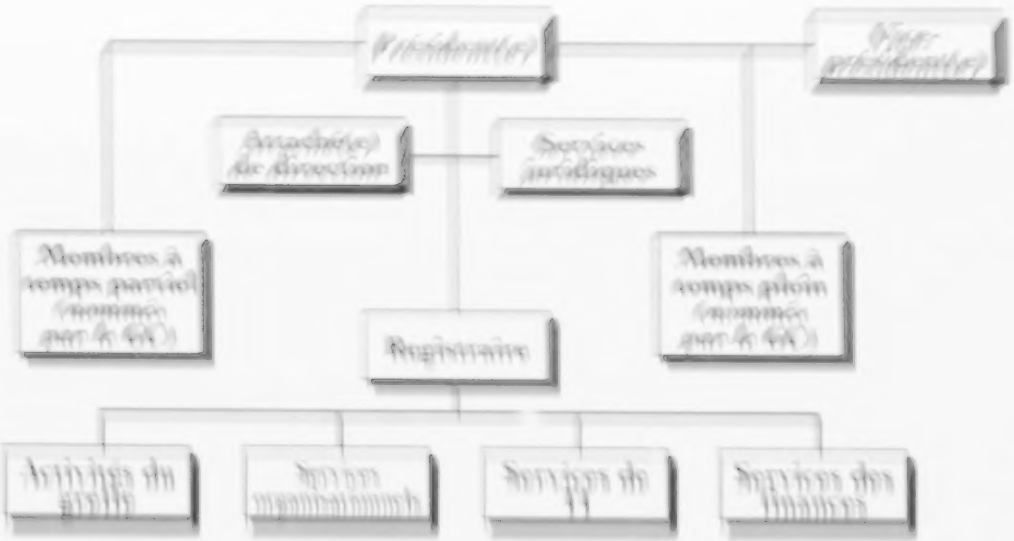
Les Services de technologie de l'information ont comme principale priorité de voir à ce que le Tribunal dispose de la technologie nécessaire pour fonctionner de façon efficace et

efficiente. Ils offrent au personnel du Greffe et aux membres des conseils et de la formation sur l'utilisation des systèmes centralisés et de la technologie disponible à l'interne et à l'externe. Ils fournissent aussi des services d'approvisionnement et de soutien pour tout le matériel informatique, les logiciels et les services de technologie de l'information.

Les Services de technologie de l'information participent également à la mise en œuvre d'initiatives gouvernementales, telles que Gouvernement en direct et le Comité consultatif sur le projet de dépôt électronique. Ce comité comprend des organismes gouvernementaux participant à des activités relatives aux tribunaux ou au droit administratif.

Les services en matière de ressources humaines sont fournis à contrat par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Figure 1: Organigramme du Tribunal



Gestion du risque

En 2003-2004, le Tribunal a fait face à des risques dans trois grands secteurs : les questions liées à la charge de travail; l'augmentation du nombre de parties non représentées; et les modifications apportées à la loi. On s'attendait à ce que les développements dans ces secteurs aient de profondes répercussions sur le fonctionnement du Tribunal et sur sa capacité de s'acquitter de son mandat.

Voici un bref résumé de ces risques et des mesures prises par le Tribunal pour y faire face.

Questions liées à la charge de travail et aux parties non représentées

Le nombre de cas renvoyés au Tribunal a augmenté de façon spectaculaire depuis 2002, alors que l'on comptait seulement 55 cas. En 2003, 130 nouveaux cas ont été renvoyés au Tribunal, et l'on se fie aux 71 plaintes reçues au cours des six premiers mois de 2004, deux prévisions laissant entrevoir des renvois au cours de l'année entière, une augmentation supplémentaire de 10 p. 100. Ce nombre est beaucoup plus que le moyenne de 25 renvois par an vues entre 1998 et 2000.

La décision prise par la Commission en 2002 de participer pleinement à seulement 20 à 25 cas par année continue d'ajouter considérablement à la charge de travail du Tribunal. Les plaignants qui s'appuyaient auparavant sur les conseillers juridiques de la Commission pour prêter soutien à leur cas doivent désormais présenter leur cas et avancer leurs preuves en convoquant des témoins pour prouver leurs allégations de discrimination. L'explication de la démarche à des parties non représentées exige beaucoup plus de temps, et le personnel du Tribunal doit également coordonner la médiation et les dates d'audiences. En outre, le dépôt des documents au Tribunal est retardé, des exercices de gestion de cas viennent s'ajouter et les audiences elles-mêmes se déroulent beaucoup plus lentement.

Le Tribunal a effectué de nombreux changements pour faire face à l'augmentation de sa charge de travail. Ainsi, en mars 2003, il a recommencé à offrir la médiation aux parties comparaissant devant lui – il avait abandonné cette pratique pour des raisons qui ont été expliquées dans des rapports antérieurs et qui demeurent toujours pertinentes. Le Tribunal a également révisé ses procédures de fonctionnement dans le but de mieux répondre aux besoins des parties non représentées, la correspondance initiale aux parties a été revue pour prévoir une meilleure compréhension de l'information qu'exige le Tribunal pour traiter une plainte. De plus, les membres du Tribunal ont adopté une approche plus dynamique dans la gestion des causes afin de garder le processus sur la bonne voie et de veiller à ce que les parties respectent les échéanciers.

Bien que le Tribunal continue à chercher des solutions de rechange à ses procédures de fonctionnement actuelles, il est clair que le nombre de cas renvoyés au Tribunal ne diminuera pas dans un avenir rapproché. Il est probable que le nombre de plaintes reçues au cours de l'année entière dépassera les prévisions actuelles. Il est également probable que le nombre de parties non représentées augmentera, ce qui aura des répercussions sur la charge de travail du Tribunal et sur le temps nécessaire pour traiter les cas.

l'augmentation importante de sa charge de travail. Même si, à l'heure actuelle, les retards ne sont pas significatifs, toute diminution de service aux clients du Tribunal serait inacceptable. Le Tribunal surveille de près sa charge de travail et ses procédures afin de s'assurer qu'il ne compromet pas la qualité de ses services. Il pourrait avoir besoin de ressources supplémentaires. En pareil cas, un rapport détaillé sera présenté aux autorités de financement appropriées au sein du gouvernement. Ces autorités sont déjà au fait de la situation actuelle du Tribunal.

Modifications à la loi

Trois ans et demi après que le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a recommandé de profondes modifications dans la façon dont le gouvernement fédéral fait valoir les droits de la personne, le Tribunal attend toujours la réponse du ministère de la Justice. Dans son rapport intitulé *La promotion de l'égalité : Une nouvelle vision*, le Comité de révision recommandait un nouveau processus de résolution des conflits en matière de droits de la personne, soit un processus conçu pour mettre fin au « monopole de la Commission sur le traitement des plaintes ». Le Comité de révision, présidé par l'honorable Gérard La Forest, ancien juge de la Cour suprême du Canada, a proposé qu'une aide juridique publique soit mise à la disposition des plaignants afin qu'ils puissent déposer leur action directement au Tribunal. Selon le Comité de révision, les changements élimineraient les « conflits institutionnels [potentiels] entre les rôles de décideur et de défenseur de la Commission ».

Des changements d'une telle envergure transformeraient de façon profonde la structure et la fonction du Tribunal. Non seulement l'augmentation du nombre de cas (qui passerait d'environ 100 cas à quelque 1 000 cas par année) exigerait la nomination de plus de membres, mais le Tribunal devrait aussi augmenter sa capacité de recherche et d'administration. De plus, il devrait adopter de nouvelles méthodes de fonctionnement, y compris un nouveau système et une nouvelle approche de gestion des cas.

En mai 2002, le ministère de la Justice avait indiqué que les modifications à la LCDP seraient introduites à l'automne 2002. Ce ne fut pas le cas. Au cours de la dernière année, beaucoup de travail a été réalisé au chapitre de la mise en œuvre des recommandations du Comité de révision, et nous demeurons raisonnablement confiants de pouvoir réagir de façon opportune une fois que le gouvernement aura déterminé l'avenir qu'il envisage pour le Tribunal.

Notre résultat stratégique

Le Tribunal a un seul résultat stratégique, à savoir :

> Que les Canadiennes et les Canadiens bénéficient d'un accès équitable aux possibilités qui existent au sein de la société canadienne grâce au traitement juste et équitable des causes relatives aux droits de la personne renvoyées devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

Même si nous sommes enchantés des progrès réalisés depuis les modifications apportées à la Loi en 1998, il reste beaucoup à faire pour que les Canadiennes et les Canadiens obtiennent le meilleur service possible. En particulier, des efforts sont faits pour améliorer l'efficacité du processus du Tribunal et le démystifier pour le Canadien moyen.

Activités clés

Pour parvenir à son résultat stratégique, le Tribunal doit exécuter les activités clés suivantes :

- réviser ses procédures de fonctionnement;
- élaborer des règles de procédure; et
- gérer sa charge de travail.

Révision des procédures de fonctionnement

Devant l'augmentation importante du nombre de cas et la proportion plus élevée de parties non représentées, le Tribunal a effectué en 2002-2003 un examen majeur de ses procédures et de ses pratiques dans le but de les simplifier et de les rendre plus accessibles à ceux qui ne sont pas familiarisés avec le processus quasi judiciaire. Toutefois, des commentaires de certains clients nous portent à croire que nous n'avons pas tout à fait atteint ces objectifs. Nous continuons d'examiner de près les changements en matière de procédure et à effectuer davantage d'ajustements afin d'assurer un service de la meilleure qualité qui soit. De plus, les membres du personnel du Tribunal réservent le temps nécessaire pour expliquer en détail les procédures et les processus du Tribunal à quiconque a besoin d'aide.

Élaboration des règles de procédure
(www.chrt-tcdp.gc.ca/about/Tribunalrules_f.asp)

Les modifications apportées en juin 1998 à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* donnaient au président du Tribunal l'autorité nécessaire pour instituer des règles de procédure régissant le déroulement des audiences du Tribunal. Cette compétence s'étend aux règles régissant les avis aux parties, l'assignation des témoins, la production et la signification des documents, les conférences préalables aux audiences et la présentation de la preuve.

Avant de publier de nouvelles règles, nous avons introduit des procédures à titre de règles provisoires dans le but d'en évaluer l'efficacité. Depuis leur introduction en 1999, ces règles ont réduit les problèmes de fonctionnement liés à la divulgation et ont facilité le traitement des requêtes portant sur la Loi et les procédures. Les règles n'ont fait l'objet d'aucune contestation précise, ce qui indique, dans une certaine mesure, qu'elles sont acceptées par ceux qui les utilisent. Toutefois, le Tribunal continue d'en surveiller les effets et de les adapter pour offrir le meilleur service possible.

Au cours de la dernière période de rapport, nous avions l'intention de présenter les règles provisoires à la Section de la réglementation du ministère de la Justice aux fins d'approbation et de publication dans la *Gazette du* Canada, comme l'exige le paragraphe 48.9 (3) de la Loi. Deux événements nous ont toutefois empêchés de le faire.

En premier lieu, on a jugé prudent de tenir une autre réunion avec les conseillers juridiques qui comparaissent devant le Tribunal afin de vérifier si de nouvelles inquiétudes au sujet du fonctionnement des règles avaient été exprimées depuis les dernières consultations auprès des parties intéressées, il y a quelques années. Deux rencontres ont eu lieu, soit une en décembre 2002 et l'autre en janvier 2003. Les commentaires des utilisateurs nous ont donné à penser que certaines modifications devaient être apportées à nos règles avant de les présenter au ministère de la Justice.

En second lieu, la décision de la Commission canadienne des droits de la personne, au début de 2003, de limiter sa participation aux audiences du Tribunal nous a obligés à réviser en profondeur nos règles de procédure. Les règles précédentes supposaient que la Commission participerait pleinement au processus d'audiences et qu'elle permettrait l'exemption des plaignants des plaidoiries préalables à l'audience et des obligations de divulgation, dans la mesure où les plaignants souhaitaient compter sur l'action de la Commission.

Une révision plus approfondie des règles, terminée en avril 2004, a donné lieu à des règles plus claires et plus souples qui reflètent les cas où le plaignant est parfois la seule partie à présenter une preuve à l'appui de la plainte, ou les cas où la participation de la Commission peut se limiter à un point en particulier. La révision d'avril 2004 prévoyait également des changements dans la façon dont les intérêts sont adjugés en matière d'ordonnances compensatoires; une clarification de la portée de la divulgation documentaire; et une nouvelle règle pour l'ajout de plaignants et d'intimés à la poursuite.

Tant que ces changements n'auront pas été mis à l'essai, il serait prématuré de publier les règles de procédure dans la *Gazette du Canada*.

Gestion de la charge de travail

Comme nous en avons fait état dans notre rapport sur le rendement de l'an dernier, le Tribunal doit encore composer avec une augmentation spectaculaire du nombre de nouveaux cas qui lui sont renvoyés par la Commission canadienne des droits de la personne. À titre de comparaison, 15 cas ont été renvoyés en 1996, 55 en 2002 et 130 en 2003, et un nombre total d'environ 145 cas est prévu en 2004. Le tableau 1 illustre les changements dans le nombre de renvois venant de la Commission depuis 1996.

Tableau 1. Nouveaux cas, de 1996 à 2003*

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004 (prévision)	Totaux
Tribunaux des droits de la personne	15	23	22	37	70	83	55	130	**145**	580
Tribunaux de l'équité en matière d'emploi constitués	0	0	0	0	4	4	0	0	**0**	8
Totaux	15	23	22	37	74	87	55	130	**145**	**588**

*Le nombre de cas portés devant le Tribunal canadien des droits de la personne dépend entièrement du nombre de cas renvoyés par la Commission canadienne des droits de la personne. Le nombre de renvois a augmenté depuis 1996. Le nombre de renvois de cas relatifs aux droits de la personne et à l'équité en matière d'emploi en 2003, ainsi que le nombre prévu en 2004, représentent chacun une augmentation de 200 p. 100 par rapport à la moyenne de 45 renvois par année reçus entre 1996 et 2002.

En réponse à l'augmentation des cas renvoyés au Tribunal en 2002-2003, nous avons fait part de notre crainte de devoir modifier nos échéanciers pour le traitement des cas et de ne pouvoir maintenir la qualité de nos services aux clients si l'augmentation devait se poursuivre. Nous avons terminé une analyse détaillée de nos capacités, compte tenu de nos ressources actuelles, et avons présenté nos constatations au Conseil du Trésor.

À l'issue de négociations et d'une coopération avantageuse, le Conseil du Trésor a répondu favorablement à un plan de fonctionnement et d'activités révisé élaboré dans le but de répondre à nos préoccupations au sujet de notre charge de travail. Toutefois, au moment où nous amorcions la mise en œuvre de ce plan, notre charge de travail a encore augmenté, que ce soit en ce qui a trait aux plaintes renvoyées ou en raison de la participation moindre de la Commission canadienne des droits de la personne aux audiences du Tribunal.

Le Tribunal est un organisme de petite taille dont les ressources sont très limitées. Notre capacité à nous appuyer sur des réaffectations de ressources internes est pratiquement inexistante, nos échéanciers pour le traitement des cas continuent d'être sérieusement mis à l'épreuve, et nos plans de fonctionnement et d'activités risquent de devoir être réexaminés et ajustés de nouveau. Par contre, nous mettons tout en œuvre pour en arriver à une efficience optimale grâce à la révision de nos procédures.

En 1996, les responsabilités du Tribunal ont été élargies de manière à inclure le règlement de plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, qui vise les employeurs ayant plus de 100 employés. Les tribunaux de l'équité en matière d'emploi auxquels siègent des membres du Tribunal sont constitués au besoin. L'instruction porte généralement sur un examen, par le Tribunal, d'une directive donnée à un employeur par la Commission au sujet d'un plan d'équité en matière d'emploi. Après avoir entendu les preuves et les plaidoiries des deux parties, le Tribunal peut confirmer, annuler ou modifier la directive de la Commission. Depuis la constitution d'un premier tribunal en février 2000, seulement sept demandes de constitution d'un tribunal de l'équité en matière d'emploi ont été effectuées, et aucune en 2003. À ce jour, aucune affaire n'est en cours, et aucune audience n'a été tenue puisque les parties en sont arrivées à une entente avant le début des audiences. La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* doit faire l'objet d'un examen parlementaire en 2005.

Sommaire du rendement

Tableau 2. Sommaire du rendement

Résultat stratégique

Le Tribunal a un seul résultat stratégique, à savoir :

Que les Canadiennes et les Canadiens bénéficient d'un accès équitable aux possibilités qui existent au sein de la société canadienne grâce au traitement juste et équitable des causes relatives aux droits de la personne renvoyées devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

En 2003-2004, le Tribunal a consacré 4 313 559 $ et utilisé 26 équivalents temps plein pour atteindre ce résultat.

Résultats intermédiaires

- Assurer une interprétation claire et équitable de la LCDP et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.
- Assurer un processus de décision efficient, équitable et juste à tous ceux qui se présentent devant le Tribunal.
- Établir des précédents jurisprudentiels à l'usage des employeurs, des fournisseurs de services et de l'ensemble de la population canadienne.

Résultats immédiats

- Assurer aux Canadiennes et aux Canadiens un processus de résolution des conflits qui permette aux plaignants en matière de discrimination d'être entendus et d'être l'objet de décisions justes et impartiales.
- Accorder, au besoin, des réparations équitables pour mettre fin à des pratiques discriminatoires.
- Faire en sorte que les Canadiennes et les Canadiens comprennent mieux leurs droits et obligations en vertu de la LCDP et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Plans et priorités en 2003-2004	Résultats obtenus	Ressources connexes
1. Commencer les audiences dans les six mois suivant la réception d'une affaire dans 80 p. 100 des cas et rendre une décision finale dans les quatre mois suivant la fin des audiences dans 95 p. 100 des cas.	Non totalement atteint	s. o.*
2. Entreprendre les initiatives cernées dans l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne et le Plan d'action du	Atteint avec succès	17 235 $

Tribunal. 3. Donner suite aux résultats du sondage mené en 2002 sur la qualité des services aux clients. 4. Examiner la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de communication pour mieux informer le public de notre mandat unique et de notre raison d'être. 5. Continuer à travailler, au besoin, avec le ministère de la Justice à la modification de la LCDP en réponse au rapport La Forest.	Atteint avec succès Atteint avec succès s. o.	s. o. 23 400 $ s. o.

Liens avec le programme, les ressources et les résultats

Le Tribunal n'a qu'un seul programme : tenir des audiences et rendre des décisions à l'issue de ces audiences. Les décisions majeures suivantes ont été prises en 2003-2004 :

- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal qui rejetait en partie une plainte d'abus de procédure, puisque la même question impliquant les mêmes parties avait préalablement été traitée en arbitrage.

- Le Tribunal a ordonné à une entreprise de camionnage d'élaborer, en consultation avec la Commission canadienne des droits de la personne, une politique en matière d'accommodement des employés ayant une déficience. L'entreprise a ensuite reçu l'ordre de former sa haute direction sur le fonctionnement de la politique et les obligations des employeurs en ce qui concerne les employés ayant une déficience, y compris le devoir d'accommodement.

- Le Tribunal a ordonné à un particulier de mettre fin à un forum Internet contenant des messages affirmant que les personnes juives sont des personnes retorses, traîtres et qu'elles sont des assassins. Cette personne a également reçu l'ordre de cesser de publier des messages de cette nature sur Internet et d'éviter de faire la publicité de sites Web renferment un tel matériel ou de renvoyer des gens à ces sites.

Les dépenses prévues pour 2003-2004 étaient de 4 202 000 $. Les autorisations totales reçues étaient de 5 175 739 $. Les dépenses réelles en 2003-2004 se chiffraient à 4 313 559 $.

* L'abréviation s. o. signifie qu'aucun coût n'a été engagé ou qu'aucune action n'a été requise.

Discussion sur le rendement

Le Tribunal a pour mission d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus d'instruction juste et efficient en matière d'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Le Tribunal a une grande responsabilité : tenir des audiences publiques et rendre des décisions. Ses buts principaux dans l'exercice de ses fonctions consistent à tenir des audiences aussi rapidement et aussi équitablement que possible et à rendre des décisions justes et impartiales qui passeront l'examen minutieux des parties concernées et des cours. Autrement dit, quel que soit le résultat d'un cas particulier, toutes les parties devraient avoir le sentiment d'avoir été traitées avec respect et équité.

Décisions récentes du Tribunal et résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

En 2003-2004, le Tribunal a rendu 12 décisions dans des causes où il devait déterminer s'il y avait véritablement eu discrimination. Les décisions du Tribunal mettent fin à des différends entre les plaignants et les intimés (sous réserve des droits de contrôle judiciaire par la Cour fédérale du Canada) à savoir s'il y a eu infraction à la Loi dans un cas donné. L'incidence des décisions va au-delà des parties en cause et bénéficie à l'ensemble de la société canadienne.

En termes simples, les décisions du Tribunal donnent une signification concrète et tangible à un ensemble abstrait de normes juridiques. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit les pratiques discriminatoires et offre des justifications à des conduites pouvant être discriminatoires, mais elle ne donne aucun exemple ni aucune illustration. À vrai dire, elle ne définit même pas le terme « discrimination ». C'est seulement en lisant les décisions du Tribunal que les Canadiennes et les Canadiens peuvent découvrir la portée réelle de leurs droits et obligations en vertu de cette législation. À cet égard, une décision rejetant une plainte est tout aussi importante qu'une décision en reconnaissant le bien-fondé.

Les cas suivants illustrent la nature des plaintes portées devant le Tribunal et des répercussions des décisions du Tribunal sur l'ensemble de la population canadienne.

Day c. ministère de la Défense nationale et Hortie – 4 avril 2003 (Groarke)

La plaignante alléguait, entre autres, que l'intimé (personne physique) l'avait harcelée sexuellement alors qu'ils étaient tous deux à l'emploi de l'intimé (gouvernement). À mi-chemin au cours de l'audience, les intimés ont fait une requête en rejet de la cause en invoquant que la plaignante était incapable de témoigner ou de poursuivre la plainte. Le Tribunal a noté l'affirmation de la plaignante, dans son témoignage, selon laquelle d'autres personnes avaient inscrit des pensées ou des phrases dans son esprit, dont certaines étaient liées à l'essence de ses allégations dans cette cause. Il a également noté

que le comportement de la plaignante à la barre des témoins révélait des états de dissociation et une incapacité à distinguer ses perceptions désordonnées de la réalité. En définitive, le Tribunal a été incapable d'évaluer l'exactitude de son témoignage et a conclu que son état psychologique, aussi bien au moment des événements présumés qu'au moment du témoignage, l'empêchait de produire un témoignage fiable. À propos de la capacité de la plaignante à présenter sa cause, le Tribunal a noté qu'elle n'était pas représentée et qu'elle devait plaider sa cause. Il a ensuite observé qu'elle n'avait pas les ressources émotionnelles et psychologiques pour participer normalement au processus, peu importe les aménagements pouvant être mis à sa disposition. Son comportement était irrationnel et elle ne mesurait pas les conséquences des décisions qu'elle avait prises dans le contexte du processus d'audience. Au bout du compte, le fait qu'elle ne peut prendre des décisions judicieuses pourrait l'exposer à des répercussions néfastes sur les plans juridique, psychologique et émotionnel. Elle a donc été considérée incapable de participer au processus ou de donner des instructions à un avocat. Dans ces circonstances, le seul recours approprié était de rejeter la plainte; accorder un ajournement à la plaignante jusqu'à ce que celle-ci devienne compétente ajouterait un délai inacceptable à un processus déjà trop long. Les intimés avaient toujours nié les allégations et auraient à vivre avec leurs scandaleuses répercussions pendant de nombreuses années. (Contrôle judiciaire en instance.)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens (Day)
Peu de causes posent un plus grand dilemme pour un décideur en matière de droits de la personne : d'un côté, la plaignante, qui a fait des allégations extrêmement graves de comportement discriminatoire (et criminel) et vit des difficultés psychologiques débilitantes, insiste pour procéder à l'audience afin de revendiquer sa demande; de l'autre, les intimés émettent des préoccupations légitimes à propos de la fiabilité fondamentale du témoignage proposé dans la cause contre eux et de la capacité de la plaignante à présenter sa cause de façon cohérente, sans que cela lui cause de dommages émotionnels ou psychologiques. Cette décision met en évidence le dévouement du Tribunal au principe selon lequel les parties doivent avoir la possibilité pleine et entière de raconter leur histoire. Les personnes inaptes ont droit à des aménagements non seulement lorsqu'elles participent à des activités régies par la LCDP, mais aussi pour le processus d'audience en soi, mandaté par la Loi. Cependant, comme c'est le cas ailleurs, les aménagements pour le processus d'audience ne peuvent aller au-delà de difficultés indues; dans cette cause, les préoccupations en lien avec la santé de la plaignante et l'équité procédurale à laquelle ont droit les intimés indiquaient que ce point avait été atteint. La cause ne pouvait se poursuivre.

***Milazzo* c. *Autocar Connaisseur Inc.* – 6 novembre 2003**
(Mactavish/Deschamps/Doucet)

Le plaignant, un conducteur d'autocar, a été congédié par l'intimé en raison d'un test d'urine positif pour les métabolites de cannabis. Il alléguait que son congédiement, ainsi que la politique de dépistage des drogues, étaient discriminatoires en ce qui a trait à la déficience ou à la déficience perçue. Étant donné que le plaignant a nié (sous serment) être dépendant du cannabis, le Tribunal a été incapable de conclure qu'il présentait une déficience au sens de la Loi. De plus, la preuve n'a pas révélé quelque perception de la part de l'intimé voulant que le plaignant soit toxicomane; l'intimé l'a congédié tout simplement parce qu'il avait échoué le test de dépistage. Étant donné ces faits, le congédiement du plaignant n'était pas discriminatoire. En ce qui a trait à la politique de l'intimé, le Tribunal a considéré que le dépistage avant emploi et les tests de dépistage au hasard étaient raisonnablement nécessaires. Des mesures moins invasives pour surveiller les déficiences potentielles des employés (telles que l'observation par les superviseurs) étaient plus coûteuses et moins efficaces, en particulier si l'on tient compte de l'environnement d'une entreprise d'autocar. Par ailleurs, le test d'urine pour le dépistage des drogues, même s'il n'établit pas qu'un employé a les facultés affaiblies au travail, a fait la preuve qu'il pouvait aider à repérer les conducteurs constituant un risque d'accident élevé. En outre, une politique de dépistage des drogues découragerait certains employés de faire usage d'alcool et de drogues en milieu de travail, et permettrait à l'intimé de se conformer à la législation américaine de dépistage des drogues. Ceci étant dit, le Tribunal a considéré que la portion de la politique prévoyant le congédiement sommaire d'employés obtenant un résultat positif au test ne constituait pas une mesure d'adaptation adéquate pour les toxicomanes. Ces personnes devraient avoir l'occasion de se réadapter, avec une possibilité de retour au travail, soumise à une surveillance subséquente. Une mesure d'adaptation devrait aussi être prise en compte pour les toxicomanes ayant obtenu un résultat positif au test de sélection préliminaire. On a ordonné à l'intimé de modifier sa politique.

Résultats p
Cette déci
les Canadi
vie privée
de l'emplo
et le droit
condition
employés
traversent
s'articulen
garantir qu
narcotique
l'obligatio
affaiblies
une défici
congédien

Laronde c. *Warren Gibson Limited* – 7 novembre 2003 (Sinclair)

La plaignante (
avec son travai
reprises, la pla
pour livraisons
été rejetés par
elle n'a pas po
justifier l'inci
un retard au co
une note être p
traitement. De
dans la décisio
harcèlement se
plaignante et u
de bord en sug
conducteurs (e
avait eue; (3) il
attendait pour
(en son absence) : « Je vais faire congédier cette garce. Je suis tanné qu'elle soit ici. » Le Tribunal a pourtant conclu que ces incidents n'étaient pas individuellement suffisamment graves pour constituer du harcèlement sexuel. De plus, ils ne présentaient pas un modèle constant de comportement offensant puisqu'ils se sont déroulés sur une période d'au moins 18 mois. Enfin, le Tribunal a rejeté une allégation distincte de différence de traitement en lien avec le refus de l'intimé de sélectionner Laronde à titre de propriétaire-opérateur; bien que la

justification de l'intimé pour préférer les candidats masculins puisque c'était devenu, dit-il, un travail pour les femmes. La plaignante a été en mesure de prouver la perte des avantages pour préjudice moral et atteinte à la dignité et le remboursement des frais de l'audience. (Conseil judiciaire en instance.)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens (Lacroix)

Cette cause comporte deux principaux aspects : les allégations de différence de traitement et l'allégation de harcèlement sexuel. Dans son analyse, le Tribunal a démontré comment le comportement de l'employeur pouvait être analysé lorsqu'il est établi qu'un employé de sexe féminin est discipliné plus durement que ses collègues de sexe masculin. Peu importe quelle partie présente la preuve, il est important de détenir des données comparables (c'est-à-dire aussi contemporaines que possible, et d'un comportement aussi identique que possible). En outre, il est important de noter qu'il ne suffit pas de démontrer le favoritisme de la part de l'employeur ou des décisions d'affaires illogiques; il doit y avoir un lien avec le motif de discrimination illicite allégué – dans ce cas, le sexe. En ce qui concerne le harcèlement sexuel, le Tribunal a exploré de nouveau, dans ce cas, la distinction entre une séquence d'événements importuns à connotation sexuelle et l'existence d'un modèle de comportement de harcèlement sexuel. Ce faisant, il a renforcé et raffiné la définition du harcèlement, notant en particulier que la période totale au cours de laquelle les événements se produisent joue un rôle lorsqu'il s'agit de déterminer s'ils ont réellement empoisonné l'environnement de travail de la plaignante.

Montreuil c. Banque nationale du Canada – 5 février 2004 (Nadjiwa)

La plaignante avait postulé un emploi de première échelon – à savoir d'agent de vente et service – auprès de l'intimée, mais n'a pas obtenu l'emploi. Elle a porté plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne, alléguant que l'intimée lui avait refusé un emploi parce qu'elle était transsexuelle et avait donc fait preuve de discrimination fondée sur le sexe, ce qui contrevient aux articles 5 et 7 de la LCDP. Le Tribunal a appliqué le test élaboré dans *Israeli c. Commission canadienne des droits de la personne* afin de déterminer si une preuve *prima facie* de discrimination avait été établie et il s'est avéré que les quatre critères étaient satisfaits : la plaignante appartient à l'un des groupes désignés; la plaignante a postulé un emploi pour lequel elle était qualifiée et que l'employeur souhaitait combler; sa candidature a été rejetée malgré le fait qu'elle soit qualifiée; et l'employeur a poursuivi ses recherches de candidats ayant les mêmes qualifications que la plaignante. L'intimée a fourni trois explications pour justifier son comportement : la plaignante était surqualifiée, elle était égocentrique et condescendante, et sa motivation réelle était de se servir de ce poste pour promouvoir les droits des personnes transsexuelles. Le Tribunal a déterminé que la discrimination était un facteur sous-jacent de la première et de la troisième explication, mais n'a pris aucune décision

doute au sujet de la deuxième explication. Pour déterminer la responsabilité, il suffit que la discrimination soit un des facteurs dans la décision de l'employeur de ne pas embaucher une personne. Le comportement de l'intimée était discriminatoire. En particulier, la crainte de l'intimée que la plaignante utiliserait son emploi comme plateforme pour la promotion d'un intérêt personnel était fondée sur une spéculation non fondée. De plus, une telle croyance particulière de façon négative les personnes appartenant aux groupes qui revendiquent l'égalité. Même si aucune intention de discrimination n'a été démontrée, l'intention de discriminer n'est pas une précondition pour constater la discrimination. La plainte a été jugée fondée.

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens (Montreuil)

La discrimination contre les personnes transsexuelles demeure une question émergente dans le domaine des droits de la personne. Cette cause n'était que la deuxième du genre à être portée devant le TCDP, et les questions qu'elle a soulevées n'ont pas encore été explorées par les plus hautes instances du système judiciaire. L'affaire s'est donc avérée une occasion charnière permettant au Tribunal d'explorer certaines considérations uniques survenant dans les causes impliquant les différences de traitement fondées sur l'identité sexuelle, et de rendre compte de ses conclusions. Les questions entourant le comportement approprié à adopter par ceux qui recherchent l'égalité au Canada revêtaient un intérêt plus général. Alors que la plaignante dans cette affaire était fière de son rôle de pionnière pour la participation complète des transsexuels à la population active, l'intimée éprouvait des réserves à propos de l'usage qu'elle pourrait faire de son emploi comme plateforme pour la promotion de changements sociaux. Le Tribunal a dû évaluer la nature souvent double de l'activité de revendication de l'égalité et rapprocher, dans les circonstances, l'objectif social d'abolir les obstacles à l'emploi et l'objectif plus individuel de simplement obtenir un emploi intéressant.

Réalisations en matière de rendement

Le Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 établit les principaux buts et objectifs suivants pour mesurer les progrès du Tribunal en vue de parvenir au résultat stratégique énoncé dans la section « Contexte » du présent rapport :

- Commencer les audiences dans les six mois suivant la réception d'une affaire dans 80 p. 100 des cas et rendre une décision finale dans les quatre mois suivant la fin des audiences dans 95 p. 100 des cas.
- Entreprendre les initiatives cernées dans l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne et le Plan d'action du Tribunal.

- Donner suite aux résultats du sondage mené en 2002 sur la qualité des services aux clients.
- Examiner la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de communication pour mieux informer le public de notre mandat unique et de notre raison d'être.
- Continuer à travailler, au besoin, avec le ministère de la Justice à la modification de la LCEM en réponse au rapport La Forest.

1. Commencer les audiences dans les six mois suivant la réception d'une affaire dans 80 p. 100 des cas et rendre une décision finale dans les quatre mois suivant la fin des audiences dans 95 p. 100 des cas.

- Seulement 12 des 28 cas pour lesquels des audiences ont été entreprises en 2003-2004 ont commencé dans le délai de six mois. Il faut toutefois souligner que les délais les plus importants sont survenus au début de la transition vers les nouvelles procédures du Tribunal, révisées en réponse à la charge de travail accrue et aux changements dans les niveaux de participation de la Commission aux instructions.

- Seulement 62 p. 100 des 16 décisions du Tribunal en 2003-2004 ont été rendues dans le délai de quatre mois. Nous faisons des progrès sur ce plan et nous croyons pouvoir rendre 90 p. 100 de nos décisions de 2004-2005 dans les délais établis.

Depuis janvier 1998, le Tribunal s'est engagé à ramener à 12 mois le temps nécessaire pour traiter un cas et ce, de la date du renvoi jusqu'à la date de publication de la décision. Le tableau 3 montre la tendance générale au chapitre de la réduction du nombre moyen de jours nécessaires pour traiter et conclure un dossier. Le nombre moyen de jours requis pour terminer un cas était de 255 en 2001, de 274 en 2002 et de 262 en 2003, ce qui est bien en deçà de l'objectif d'un an.

Il faut toutefois noter que la durée varie considérablement d'un cas à l'autre : de nombreux cas ont été réglés sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience, et nombre de cas entrepris en 2003 demeurent en cours. Pour les cas qui ont exigé une audience complète et une décision, le temps moyen nécessaire à la conclusion des cas était de 450 jours en 2001, six cas exigeant plus d'un an pour être menés à terme. En 2002, la durée moyenne a été de 370 jours et cinq cas ont dépassé le délai d'un an. Bien que notre rendement se soit amélioré en 2003 pour se situer à 287 jours, plusieurs cas demeurent actifs et on prévoit que les délais de conclusion des cas renvoyés au Tribunal en 2004 ne seront toujours pas entièrement satisfaisants (c'est-à-dire que tous les cas ne seront pas terminés en un an). Dans un certain nombre de procédures plus longues, les délais ont été causés par des facteurs hors du contrôle direct du Tribunal – par exemple, des demandes de délais par les parties, de requêtes déposées devant la Cour fédérale ou la complexité du cas.

Tableau 3. Nombre de jours moyen pour terminer les cas, à partir de la date de renvoi par la Commission canadienne des droits de la personne, de 1996 à 2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Directives aux parties	22	24	40	15	7	12	8	7
Temps pour régler un cas	170	152	245	232	230	217	196	189
Jusqu'au premier jour d'audience	234	93	280	73	213	293	257	190
Temps nécessaire pour soumettre une décision à partir de la fin de l'audience	189	75	103	128	164	177	158	126
Temps de traitement moyen pour fermer le dossier	266	260	252	272	272	255	214	202

Même si le nombre de renvois a augmenté de 300 p. 100, passant de 37 en 1999 à 145 cas prévus en 2004, le nombre de membres disponibles a chuté en 2003 à la suite de la nomination de notre présidente à la Cour fédérale, en novembre 2004, et de la démission d'un membre à temps partiel. De plus, les niveaux de personnel n'ont que légèrement augmenté en 2002-2003.

Par suite de l'accroissement de la charge de travail, les membres à temps partiel seront invités plus souvent que par le passé à traiter les cas, ce qui augmentera les coûts de fonctionnement du Tribunal et prolongera le délai de traitement des cas. Le Tribunal a demandé au ministre de nommer un nouveau président (le vice-président agit actuellement à titre de président intérimaire) ainsi que d'autres membres.

La décision prise par la Commission en 2002 de participer pleinement à seulement 20 à 25 cas par année a augmenté de façon spectaculaire la charge de travail du Tribunal en 2003-2004. Le personnel passe beaucoup plus de temps à aider les plaignants non représentés afin qu'ils comprennent et qu'ils suivent le processus du Tribunal pour amener leur cause jusqu'à l'audience. De leur côté, les membres consacrent plus de

temps à donner des directives et à entendre les causes présentées par des plaignants qui n'ont pas l'avantage d'une formation juridique officielle ou de conseils juridiques.

Tel qu'indiqué dans le rapport de l'an dernier, le processus de gestion des causes du Tribunal nous a permis, jusqu'à l'hiver 2002, de fixer une date pour les audiences dès que les parties étaient prêtes à aller de l'avant. Nous regrettons d'avoir de la difficulté à rencontrer nos objectifs à l'heure actuelle, en raison de l'augmentation importante du nombre de cas et des délais qui ont été exacerbés par le nombre croissant de parties non représentées.

À ce jour, nous n'avons reçu aucune plainte au sujet des retards dans le traitement des cas. Cette situation est en partie attribuable au fait que les avocats qui seront présents à l'audience ne prennent normalement part à l'affaire que lorsque le cas a été renvoyé au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne. Pour que le processus soit cohérent et efficace, il faut que les parties aient suffisamment de temps pour préparer une cause complète et réfléchie. Les nouvelles procédures s'appuyant sur des questionnaires ont été introduites en 2003. Elles permettent de fixer les audiences dans les quatre à six semaines suivant le renvoi d'un cas par la Commission. Alors que cette procédure constitue une solution temporaire à l'afflux important de nouveaux cas renvoyés au Tribunal, il faudra probablement qu'un membre participe plus tôt au processus afin de contribuer à réduire d'emblée l'engorgement. Nous examinerons bientôt cette façon de gérer les cas de façon plus active en tenant compte de la capacité des membres du Tribunal, qui sont maintenant moins nombreux.

Le rapport de l'an dernier indiquait également que le Tribunal espérait améliorer la vitesse à laquelle il rendait des décisions pour la faire passer à moins de quatre mois de la fin de l'audience. En 2002-2003, 78 p. 100 des décisions ont été rendues à l'intérieur de cet échéancier. En 2003-2004, ce taux a chuté à 62 p. 100, principalement en raison du nombre inférieur de membres disponibles pour prendre les cas et du temps accru qu'ils ont consacré aux cas où les parties n'étaient pas représentées. On prévoit que les récentes modifications apportées aux procédures du Tribunal, de concert avec l'approche de gestion des cas visant la tenue des instructions, aideront à améliorer ce taux pour qu'il atteigne 90 p. 100 en 2004-2005 (voir, à la page 7, la section intitulée « Gestion du risque »).

Les taux de règlement des poursuites privées et des médiations observés au cours des deux dernières années se sont maintenus à un niveau relativement stable en 2003. La Commission, après le renvoi des plaintes au Tribunal, continue de régler plusieurs cas par la médiation du Tribunal ou grâce à des discussions de conciliation indépendantes. En 2003, les cas résolus avant le début d'une audience ont atteint environ 73 p. 100. Par suite du rétablissement de la médiation du Tribunal, le taux de règlement des cas – indépendamment du Tribunal, mais par l'entremise de la Commission – a énormément diminué, tel que prévu. Le tableau 4 décrit le taux de règlement entre 1995 et 2003.

Tableau 4. Taux de règlement, de 1995 à 2003*

Année du renvoi	Nombre de cas	Cas réglés	Audiences débutées	En instance	Pourcentage des cas réglés**
1995	26	11	14	1	42,3
1996	15	4	11	0	26,7
1997	22	18	4	0	81,8
1998	18	11	7	0	61,1
1999	35	26	8	1	74,3
2000	70	47	21	2	67,1
2001	83	66	13	4	79,5
2002	55	32	21	1	58,2
2003	130	49	18	56	37,7
Total	**454**	**264**	**117**	**65**	**58,1**

* N'inclut pas les cas retirés ou les désistements.
** Avant le début de l'audience. N'inclut pas les cas en instance.

Avec l'augmentation du nombre de cas réglés avant l'audience (c'est-à-dire 49 au lieu de 32), le coût moyen par cas a chuté en 2003, les médiations étant moins coûteuses que les audiences complètes. Tel que noté dans les états financiers annexés, cette situation a occasionné un surplus au budget de fonctionnement du Tribunal en 2003-2004. Il n'en sera pas ainsi en 2004-2005, en raison de l'augmentation continue des cas renvoyés par la Commission, des efforts accrus du personnel du Greffe dans l'aide aux parties non représentées et des paiements des frais d'annulation aux professionnels dont les services ne sont pas requis lorsque des règlements surviennent à la dernière minute.

2. Entreprendre les initiatives cernées dans l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne et le Plan d'action du Tribunal.

La haute direction du Tribunal s'est engagée à mettre en œuvre des pratiques de gestion modernes qui sont compatibles avec l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur à l'échelle du gouvernement. Une telle initiative devrait permettre au Tribunal d'améliorer son cadre de gestion afin de fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus efficace et efficient de règlement des plaintes en matière de droits de la personne.

Le Tribunal a effectué une évaluation de sa capacité en juin 2002 et il a élaboré un plan d'action en novembre de la même année (ces documents se trouvent sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp). L'évaluation de la capacité a fourni au Tribunal une analyse de ses forces et a mis en lumière les domaines exigeant une attention particulière. Le plan d'action décrit les étapes nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion.

Les éléments suivants du plan d'action ont été achevés au cours de la période visée par le présent rapport :

- la préparation d'une politique ministérielle sur les valeurs et l'éthique;
- un inventaire complet de l'actif, de l'ameublement et de l'équipement, qui sera mis à jour régulièrement;
- l'affichage d'information sur notre site intranet afin de fournir au personnel des renseignements sur des sujets variés, dont la fonction de contrôleur moderne;
- une enquête auprès des employés, réalisée à l'automne 2003, dont les résultats ont été distribués à l'ensemble du personnel en mars 2004 (la satisfaction des employés était à un tel niveau qu'aucune action en vue d'améliorations n'était alors requise);
- l'élaboration de nouveaux rapports pour fournir des informations financières à jour à un plus grand nombre d'utilisateurs; et
- la participation du personnel clé à la formation relative à la fonction de contrôleur moderne.

L'achèvement de ces activités a aidé le Tribunal à renforcer ses pratiques modernes de gestion, ce qui procurera à l'ensemble de la population canadienne de meilleurs programmes, services et politiques publiques.

3. Donner suite aux résultats du sondage mené en 2002 sur la qualité des services aux clients.

Au cours des deux dernières années, le Tribunal a apporté de nombreuses modifications à son service d'information publique afin de mieux servir ses clients – mentionnons, entre autres, une refonte complète de son site Web comprenant notamment la mise à niveau des capacités de recherche et l'ajout de nouvelles informations; un guide sur le fonctionnement du Tribunal; une version révisée des procédures de fonctionnement; et des services de médiation. Une trousse d'information a également été produite en 2003-2004 afin d'aider les parties non représentées à mieux comprendre le processus du Tribunal.

Nous n'avons effectué aucune étude ou revue officielle en ce qui concerne notre mandat principal, qui est de tenir des audiences justes et impartiales. Toutefois, les commentaires informels de nos clients continuent d'indiquer que les services du Greffe répondent aux besoins des parties.

Dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services, nous avons réalisé, à l'automne 2002, un sondage s'inspirant de l'Outil de mesures communes conçu par le Conseil du Trésor. Ce sondage visait les principaux clients du Tribunal, c'est-à-dire les plaignants et les intimés, leurs avocats et les avocats de la Commission canadienne des droits de la personne. Les résultats du sondage font état d'un taux de satisfaction de 73 p. 100 à l'égard des services fournis par le Tribunal. Il souligne en outre le très bon rendement du

Tribunal dans tous les domaines évalués par l'Outil de mesures communes, sauf peut-être en ce qui a trait aux communications au sujet des audiences, où le niveau de satisfaction s'élève à seulement 60 p. 100. Le Tribunal a terminé en 2003 l'élaboration d'un dépliant d'information expliquant le processus du Tribunal, son mandat et la façon dont il est différent de celui de la Commission. Une trousse d'information renfermant de l'information visant à aider les parties non représentées à comprendre le processus du Tribunal a par ailleurs été élaborée en 2003-2004. De plus, deux guides produits en 2002 expliquent en termes simples l'ensemble du processus de traitement des cas : *Tribunal canadien des droits de la personne – Faire en sorte d'assurer le droit des Canadiens à se faire entendre* et *Comment s'y retrouver? Guide de la procédure du Tribunal*. Les personnes intéressées peuvent obtenir des exemplaires du premier document à l'adresse mentionnée à la fin du présent rapport. Le deuxième document peut être consulté sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/Tribunalrules_f.asp. Nous croyons sincèrement que ces documents contribueront à augmenter le niveau de satisfaction à l'égard des renseignements fournis par le Tribunal.

Le Tribunal a retenu les services d'une entreprise pour analyser ses outils et ses stratégies de communication, et il élaborera un plan de communication officiel afin de mieux répondre aux besoins de ses clients et de clarifier son rôle.

Le Tribunal a décidé de ne pas mener un autre sondage cette année, même si les lignes directrices de l'Initiative d'amélioration des services le suggèrent (*voir*, ci-après, la section intitulée « Initiatives à l'échelle du gouvernement »). Cette décision découle des préoccupations quant à la validité de résultats basés sur les réponses du petit nombre de clients pouvant faire l'objet du sondage. Le Tribunal a décidé qu'il faudrait au moins deux ans pour constituer une clientèle suffisamment nombreuse aux fins de validation des résultats d'un sondage. Il a par ailleurs reçu très peu de plaintes officieuses au sujet de ses services.

Le Tribunal a remanié son site Web afin de mieux servir les Canadiennes et les Canadiens et de satisfaire aux exigences du gouvernement concernant la normalisation des sites Web. Le site fournit une foule de renseignements sur les activités courantes du Tribunal : informations sur les cas, décisions sur requête et décisions sur le fond du Tribunal, règles et procédures, rapports statutaires et rapports sur les diverses initiatives à l'échelle du gouvernement, etc. Le Tribunal prévoit continuer d'améliorer son site Web, en harmonie avec les améliorations technologiques et avec notre sensibilisation croissante face aux besoins d'information de nos clients, en particulier ceux qui ne bénéficient pas d'une représentation juridique.

4. Examiner la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de communication pour mieux informer le public de notre mandat unique et de notre raison d'être.

L'intérêt envers le site Web du Tribunal de la part du grand public, des milieux juridique et universitaire et des gens qui s'intéressent aux droits de la personne continue de croître. Le nombre de visiteurs du site a presque triplé depuis 1998, passant d'une moyenne de 800 visiteurs par semaine à 300 par jour. Le site offre un accès rapide aux décisions et aux ordonnances relatives aux procédures ainsi qu'à des renseignements généraux au sujet du Tribunal et à des documents publics tels que les rapports annuels et financiers. Les renseignements essentiels que les Canadiennes et les Canadiens veulent obtenir au sujet du Tribunal – son fonctionnement et les décisions qu'il a rendues selon les motifs de discrimination ou les genres de pratiques discriminatoires – y sont facilement accessibles. Tel qu'il a déjà été mentionné, le Tribunal continuera d'améliorer son site et de le mettre à jour.

5. Continuer à travailler, au besoin, avec le ministère de la Justice à la modification de la LCDP en réponse au rapport La Forest.

Le ministère de la Justice n'a pas fait avancer la rédaction des propositions de modifications à la LCDP. Des discussions préliminaires ont eu lieu, mais nous ne prévoyons pas de consultation importante avant un certain moment en 2004-2005. Le Tribunal a néanmoins débuté le travail préliminaire sur plusieurs scénarios pouvant découler du rapport La Forest, et il est prêt à travailler sur cette initiative avec le ministère de la Justice si cela est requis.

Initiatives à l'échelle du gouvernement

Le gouvernement a demandé à des ministères et organismes d'entreprendre les grandes initiatives suivantes : Gouvernement en direct, Amélioration des services et Fonction de contrôleur moderne (pour la fonction de contrôleur moderne, *voir* l'indicateur de rendement n° 2 de la présente section).

Gouvernement en direct

Le site Web du Tribunal a été remanié afin de satisfaire aux exigences de normalisation à l'échelle du gouvernement, qui permettent aux utilisateurs de tous les sites Web du gouvernement de naviguer plus facilement et plus efficacement dans la grande quantité d'information offerte.

Amélioration des services

Un sondage sur la satisfaction du client effectué à l'automne 2002 a donné des résultats encourageants. Le rapport final analysant les résultats du sondage, terminé au début janvier 2003, fait état d'un taux de satisfaction générale de 73 p. 100 pour l'ensemble de nos clients. Selon le sondage *Les citoyens d'abord 2000*, ce résultat place le Tribunal parmi les fournisseurs de services les plus réceptifs dans les secteurs privé et public. Le Tribunal a commencé à élaborer une stratégie en vue de déterminer les priorités et de répondre aux préoccupations exprimées dans le sondage. Certaines des initiatives en cours ou déjà en place sont décrites sous l'indicateur de rendement n° 4 de la présente section. Les résultats du sondage se trouvent sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp.

Contrôle judiciaire à la Cour fédérale

Des 12 décisions rendues par le Tribunal en 2003, quatre ont été contestées par voie de demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale du Canada (*voir* le tableau 5). Les quatre demandes n'ont pas encore fait l'objet d'une décision.

Tableau 5. Contrôle judiciaire des décisions du Tribunal, de 2000 à 2003

	2000	2001	2002	2003	Total
Cas renvoyés au Tribunal	70	83	55	130	338
Décisions rendues*	5	18	12	12	47
Décisions contestées					
• confirmées	1	3†	2	0	6
• infirmées	1	3‡	2	0	6
• retirées ou rejetées pour cause de retard	1	1	1	0	3
• en instance	0	0	0	4	4
Total des contestations	3	7	5	4	19

* Les cas inclus dans cette entrée sont ceux pour lesquels le Tribunal a écrit et soumis une décision finale. Ils ne comprennent pas les plaintes qui ont été retirées ou réglées.
† Dans un de ces cas, la décision du Tribunal a été confirmée sur deux contestations distinctes.
‡ Dans un de ces cas, la décision du Tribunal a été confirmée sur une question et infirmée sur une autre.

Entre janvier et mars 2004, quatre décisions ont été rendues par le Tribunal, dont deux ont été contestées en Cour fédérale. La Cour fédérale n'a pas encore rendu ses décisions sur ces cas.

Cas d'équité salariale

Les audiences pour deux des trois principaux cas d'équité salariale du Tribunal se sont poursuivies en 2003-2004. Ces cas ont aussi continué d'engager une partie importante du temps et des ressources du Tribunal (*voir* la figure 2).

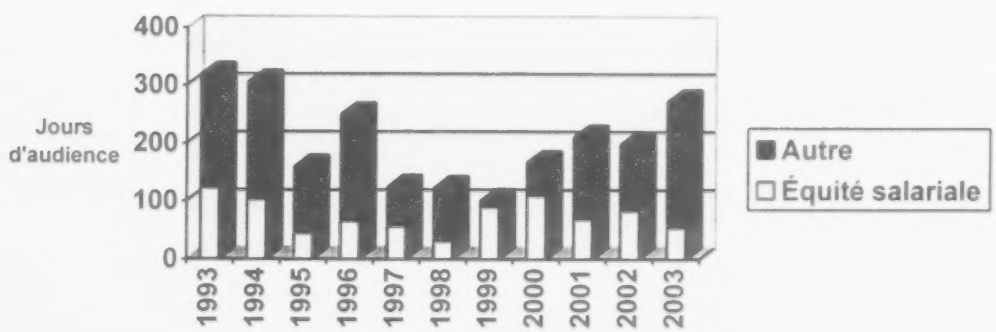
Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) c. Société canadienne des postes

Cette affaire représente la cause la plus longue du Tribunal, avec quelque 415 jours d'audience depuis 1992. Les parties ont conclu la présentation des preuves en 2002. Les observations écrites finales ont été déposées au début de 2003 et les plaidoiries finales ont été entendues en juin, pour un total de 30 jours d'audience en 2003. La décision finale dans cette affaire a été retardée en raison de la contestation du contrôle judiciaire sur une question juridique restreinte. La question a été résolue lors d'un appel et une décision finale pourrait être rendue à la fin de 2004-2005.

Association canadienne des employés de téléphone (ACET) et autres c. Bell Canada

Les audiences dans cette affaire se sont poursuivies tout au long de 2003-2004, représentant 49 jours d'audience, pour un total de 196 jours d'audience depuis le début des audiences en 1998. Un changement notoire a eu lieu en octobre 2002, lorsque l'ACET a retiré sa plainte contre Bell Canada. Les plaintes portées par le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier et Femmes-Action ont cependant été maintenues. Il importe de noter que dans sa décision rendue en 2003, la Cour suprême a rejeté l'appel de Bell Canada à l'égard de l'indépendance et de l'impartialité du Tribunal. On s'attend à ce que les audiences durent encore deux ou trois ans.

Figure 2. Nombre de jours d'audience par année, de 1993 à 2003



Note : Parmi les causes d'équité salariale figurent *AFPC c. Conseil du Trésor*, *AFPC c. Société canadienne des postes*, *AFPC et autres c. Bell Canada* et *AFPC c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*.

Annexe 1 : Rendement financier

Tribunal canadien des droits de la personne	
Dépenses prévues	4 202 000 $
Autorisations totales	*5 175 739 $*
Dépenses réelles en 2003-2004	4 313 559 $

Le Tribunal a dépensé moins que le montant qui lui était accordé en 2003-2004, enregistrant des surplus d'environ 144 346 $ en financement pour l'équité salariale et de 717 834 $ au fonds de fonctionnement.

Cette situation est principalement attribuable à l'augmentation, en 2003, du nombre de cas réglés avant l'étape de l'audience. Les principales dépenses du Tribunal sont directement attribuables au coût de tenue des audiences. L'augmentation inattendue du nombre de règlements a donc causé un surplus au fonds de fonctionnement.

Tableaux financiers sommaires

Les tableaux suivants sont pertinents en ce qui a trait au fonctionnement du Tribunal canadien des droits de la personne :

1. Besoins financiers par autorisation
2. Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles
4. Ressources utilisées pour atteindre les résultats

Tableau financier 1

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
		2003-2004		
	Crédit	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Tribunal canadien des droits de la personne			
15	Dépenses de fonctionnement	3,9	4,9	4,0
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,3	0,3	0,3
	Total du Ministère	4,2	5,2	4,3

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que d'autres autorisations.

Les autorisations totales ont été supérieures aux dépenses planifiées parce que le Tribunal a obtenu un financement spécial à l'appui des cas d'équité salariale, de la mise en œuvre de l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur ainsi qu'en rajustements compensatoires, et parce que le Tribunal a reporté les crédits parlementaires non dépensés de l'année précédente.

Tableau financier 2

Comparaison des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)

	2003-2004		
Secteur d'activité	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne			
ETP	26	26	26
Fonctionnement	4,2	5,2	4,3
Immobilisations	–	–	–
Subventions et contributions votées	–	–	–
Total partiel des dépenses brutes votées	4,2	5,2	4,2
Subventions et contributions statutaires	–	–	–
Total des dépenses nettes	4,2	5,2	4,3
Moins :			
Recettes disponibles	–	–	–
Total des dépenses nettes	**4,2**	**5,2**	**4,3**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	–	–	–
Coût des services fournis par d'autres ministères	0,7	0,7	0,7
Coût net du programme	**4,9**	**5,9**	**5,0**

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)

			2003-2004		
	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne	3,5	3,7	4,2	5,2	4,3
Total	3,5	3,7	4,2	5,2	4,3

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenss et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que d'autres autorisations.

Tableau financier 4

Ressources utilisées pour atteindre les résultats (en milliers de dollars)

Activité	Résultat stratégique – garantir l'égalité des chances
Audiences pour les cas d'équité salariale	594
Toutes les autres audiences	2 051
Gestion et administration	1 669
Total	**4 314**

Notes

- Les coûts des audiences comprennent les coûts directs relatifs aux audiences, y compris les salaires du personnel et des membres à temps plein.
- L'administration comprend toutes les activités qui ne sont pas liées directement à la tenue des audiences, telles que Bureau du registraire, Services organisationnels, Services de technologie de l'information et Services juridiques. Ce montant comprend des coûts uniques de relocalisation de bureau de 209 212 $.
- Tous les fonds non dépensés pour 2003-2004 appartenaient aux allocations susmentionnées.

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

Personne-ressource

Gregory M. Smith, registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
160, rue Elgin
11e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : (613) 995-1707
Télécopieur : (613) 995-3484

Courriel : registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Site Web : http://www.tcdp-chrt.gc.ca

Lois et règlements connexes administrés

Le ministre compétent est responsable devant le Parlement des lois suivantes :

Loi canadienne sur les droits de la personne (S.R. 1985, CH-6, modifiée)
Loi sur l'équité en matière d'emploi (S.C. 1995, C.44, adoptée le 15 décembre 1995)

Rapports annuels et autres rapports du Tribunal

Les documents suivants se trouvent sur le site Web du Tribunal :

Rapport annuel (1998, 1999, 2000, 2001, 2002 et 2003)
Rapport sur les plans et les priorités (Budget des dépenses 2003-2004)
Règles de procédure